

CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE



CRCO

Durée : 12 mois

Capacité d'accueil : 16 places

Stage en entreprise : 16 semaines

Validation : titre professionnel délivré par le Ministère Chargé de l'Emploi, de **niveau IV**.

EN RESUMÉ

Au cœur de la relation client multicanal, par téléphone et via des canaux digitaux tels que le courriel, le courrier, le « sms », et parfois en utilisant le dialogue en direct (dit « chat »), le (la) conseiller (ère) relation client à distance accueille, renseigne, conseille, assiste des entreprises ou des particuliers, vend des produits et/ou des services, avec une démarche de fidélisation client. Ses missions varient en fonction de l'activité de l'entreprise ou de la structure.

Ce métier s'exerce en centre de relation client intégré à l'entreprise ou externalisé, chez un prestataire de services, généralement au sein d'une équipe encadrée par un(e) responsable superviseur.

Des adaptations de poste sont possibles, en fonction des situations de handicap et besoins spécifiques.

POUR QUI ?

La formation s'adresse à des personnes reconnues «travailleurs handicapés» sur orientation de la MDPH. La formation est rémunérée.

Des adaptations de poste et l'alternance station debout-assise sont possibles. Ce métier ne convient pas à des personnes rencontrant des difficultés relationnelles.

Le centre n'est pas équipé pour dispenser la formation à des personnes déficientes visuelles ou en situation de handicap auditif.

PRÉ-REQUIS

Bonne élocution

Aisance relationnelle

Sens du service

Esprit d'équipe

La compréhension de la langue française orale et écrite est indispensable.

OBJECTIFS

La formation prépare le stagiaire au métier de Conseiller Relation Client à Distance, et permet au candidat de se positionner sur différents types de poste selon son projet et son objectif individuel.

La formation permet d'acquérir une solide culture commerciale permettant des évolutions de poste pour la suite du parcours professionnel.

MOYENS

Salle de formation, avec plateau technique pour les mises en situation professionnelle.

Une équipe pluridisciplinaire dédiée accompagne les stagiaires :

- Deux formateurs référents
- Une psychologue
- Un référent médical
- Une assistante sociale
- Secrétaires sociale et de formation

Cet accompagnement pluridisciplinaire permet un suivi personnalisé.

CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE

PROGRAMME DE LA FORMATION

La formation dure 12 mois, période préparatoire et stages inclus. Les deux modules qualifiants sont suivis d'un stage en entreprise.

Module préparatoire : 12 semaines

Il permet d'acquérir les fondamentaux de la relation client, et de professionnaliser sa communication orale et écrite, mais aussi d'acquérir des connaissances en bureautique utiles aux missions d'un CRCD et pendant la formation.

Il permet également la découverte de différents environnements professionnels, de définir une orientation, et de se préparer à la recherche de stage.

- Les bases de la communication à distance et les écrits professionnels
- La bureautique, les Technologies de l'Information et de la Communication
- Les missions du CRCD, l'environnement de travail
- Le projet professionnel, la préparation à la recherche de stage

Module qualifiant n°1 : 8 semaines

Assurer des prestations de services et de conseil à distance

- Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone
- Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur
- Apporter une assistance de niveau 1 au client
- Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale

Module qualifiant n°2 : 8 semaines

Réaliser des actions commerciales à distance

- Réaliser des actions de prospection par téléphone
- Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles
- Vendre des produits et des services
- Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention
- Assurer le recouvrement amiable de créances

Compétences transversales de l'emploi :

- Communiquer à l'oral et à l'écrit
- Gérer des dossiers en relation client à distance.
- Utiliser les technologies de la relation client
- Participer à une démarche qualité en relation client

Les périodes de stage en entreprise :

La durée totale de stage est de 16 semaines.

Le Centre accompagne les stagiaires dans leurs recherches de stages et d'emploi, et a développé un réseau d'entreprises partenaires. Les périodes en entreprise sont un tremplin vers l'emploi, pour une insertion professionnelle facilitée.

Une Chargée d'insertion intervient en appui de la recherche de stages et d'emplois.

Plus d'informations, s'inscrire à une visite de formation :

pole-informatique@crpsmasson.org

**Centre Suzanne Masson
41 av. du Dr Arnold Netter 75012 Paris**

Tél.: 01 44 67 11 00

