

Conseiller-ère Relation Client à Distance

**Formation de 1552 heures (12 mois)
dont 560 heures en entreprise (16 semaines)**
Homologuée Niveau 4 *

LE MÉTIER

Au cœur de la relation client multicanal, par téléphone et via des canaux digitaux tels que le courriel, le « sms », et parfois en utilisant le dialogue en direct (le « 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.

Les codes ROME de référence sont : D1408, M1401

POUR QUI ?

La formation s'adresse à des personnes reconnues « travailleurs handicapés » sur orientation de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).

La formation est rémunérée par l'A.S.P. sur la base de l'ancien salaire.

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

PRÉ-REQUIS

- Bonne élocution. Aisance relationnelle.
- Sens du service.
- Esprit d'équipe.
- La compréhension de la langue française orale et écrite est indispensable > Niveau B1-B2 du CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues).

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 pédagogique et pluridisciplinaire accompagne les stagiaires tout au long de la formation : formateurs, psychologue, référent médical, assistante sociale, secrétaire sociale et de formation. Cet accompagnement permet un suivi personnalisé.

Poste de travail individuel (PC, équipements et matériels techniques).

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 C.R.C.D. 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 C.R.C.D., l'environnement de travail.
- Le projet professionnel, la préparation à la recherche de stage.

Module qualifiant AT1 : 10 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 AT2 : 10 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

La durée totale de stage est de 16 semaines. Le Centre accompagne les stagiaires dans leurs recherches de stages, au travers du réseau d'entreprises partenaires. Les périodes en entreprise sont un tremplin vers l'insertion professionnelle.

Contact : **Monsieur Bernard KOZIOR - Responsable de formation**
Téléphone : **01 44 67 11 00** / e-mail : pole-qualifiant@crpsmasson.org

CENTRE DE RÉADAPTATION PROFESSIONNELLE ET SOCIALE SUZANNE MASSON

41 avenue du Docteur Netter - 75012 PARIS

Téléphone : 01 44 67 11 00 – Site Internet : www.crpsmasson.org

Formation agréée par le Ministère en charge de l'Emploi et financée par la Sécurité sociale.