

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 et M1401

À QUI S'ADRESSE L'ACTION ?

La formation s'adresse à des personnes reconnues en qualité de « 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, ainsi que des connaissances en bureautique utiles aux missions d'un C.R.C.D.

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 et la préparation à la recherche de stage.

Module qualifiant AT 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 AT 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

La durée totale de stage est de 16 semaines. L'établissement 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 : **Secrétariat de formation**

Téléphone : **01 48 18 22 39** / e-mail : **esrp-idf-tertiaire@asso-croizat.org**

Vendeur-se Conseil en Magasin

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

LE MÉTIER

Le/la **Vendeur-se Conseil en Magasin** assure la vente de produits et de services associés auprès d'une clientèle de particuliers ou parfois de professionnels qu'il/elle accueille sur son lieu de vente, conseille et fidélise. Interlocuteur-trice privilégié-e, il/elle personnalise la relation et accompagne le client engagé dans un parcours d'achat. Il/elle maîtrise l'ensemble du dispositif de commercialisation : point de vente et internet et il/elle connaît l'organisation du circuit d'approvisionnement et de distribution. Il/Elle participe à la tenue ainsi qu'à l'animation du rayon et contribue aux résultats de son linéaire ou du point de vente en fonction des objectifs fixés par sa hiérarchie. Le/La vendeur-se conseil en magasin exerce dans tous types de points de vente, grandes, moyennes et petites surfaces qui proposent des produits nécessitant une vente conseil en face à face (habillement, accessoires à la personne, décoration et équipement du foyer, sport et loisirs, négoce et bricolage...).

Les codes ROME de référence sont D1209, D1210, D1211, D1212, D1214.

À QUI S'ADRESSE L'ACTION ?

La formation s'adresse à des personnes reconnues en qualité de « 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.

Le métier ne convient pas à des personnes en situation de handicap moteur sévère, avec station debout pénible. Il requiert une aptitude au port de charges légères. Des adaptations de poste et l'alternance de la station debout-assise sont possibles.

PRÉ-REQUIS

- Présentation soignée. Aisance relationnelle.
- Bonne communication.
- Sens du service.
- La compréhension de la langue française orale et écrite est indispensable > Niveau B2 du CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues).

OBJECTIFS

La formation prépare le stagiaire au métier de Vendeur-se Conseil et lui permet d'acquérir les compétences nécessaires au poste pour vendre, conseiller, fidéliser une clientèle, mais aussi gérer un point de vente, ou une gamme de produits au sein d'une enseigne. La formation permet d'acquérir une solide culture commerciale permettant des évolutions de poste pour la suite du parcours professionnel.

MOYENS

Salle de formation équipée, avec un plateau technique pour les mises en situation professionnelle.
Une équipe pluridisciplinaire dédiée accompagne les stagiaires :

- Formateurs techniques
- Une psychologue
- Un référent médical
- Une assistante sociale
- Secrétaires sociales et de formation.

PROGRAMME DE LA FORMATION

Module préparatoire : 12 semaines

- Connaissance du métier et de l'environnement de travail.
- Exploration de différents univers marchands, points de vente, enseignes.
- Bureautique et technologies de l'information et de la communication.
- Communication orale et écrite.
- Culture commerciale et culture client.
- Consolidation du projet professionnel.
- Préparation à la recherche de stage (CV, lettres de motivation, entretien, TRE...).

Module qualifiant AT 1 : 8 semaines

Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente.

- Assurer une veille sur les produits et services proposés par l'enseigne.
- Contribuer à la tenue et à l'animation de l'espace de vente.
- Participer à la gestion des flux marchandises.

Module qualifiant AT 2 : 8 semaines

Vendre et conseiller le client en magasin

- Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin.
- Consolider l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin.
- Prendre en compte les objectifs fixés pour organiser sa journée de vente.

Compétences transversales de l'emploi :

- Communiquer oralement (comprendre et s'exprimer).
- Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service.
- Utiliser les outils connectés en lien avec son activité.

Les périodes de stage en entreprise :

- La durée totale de stage est de 16 semaines.
- Le stagiaire intègre une boutique, une enseigne dans un univers marchand choisi.

L'établissement 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 : **Secrétariat de formation**

Téléphone : **01 48 18 22 39** / e-mail : **esrp-idf-tertiaire@asso-croizat.org**

Technicien-ne de Maintenance et Travaux en Systèmes de Sécurité Incendie

**Formation de 2 792 heures (22 mois)
dont 560 heures en entreprise (16 semaines)**
Homologuée Niveau 4

LE MÉTIER

Le/la technicien-ne de maintenance et de travaux en systèmes de sécurité incendie est chargé-e d'assurer le suivi technique de chantier, de mettre en service et de maintenir, en tenant compte de la réglementation en vigueur, des installations de sécurité incendie, au sein des établissements recevant du public par exemple.

À partir du dossier technique d'installation réalisé par un bureau d'étude et mis à sa disposition par son responsable, le/la technicien-ne réalise le suivi technique du chantier, réalise et contrôle les raccordements des équipements centraux et procède aux paramétrages, aux essais ainsi qu'à la réception technique du système de sécurité incendie.

Il/elle forme le client ou l'exploitant à l'utilisation des systèmes installés et assure, dans le cadre d'un contrat passé avec le client, les interventions de maintenance préventive et corrective.

Le code ROME de référence est : **I 1307**

À QUI S'ADRESSE L'ACTION ?

La formation s'adresse à des personnes reconnues « travailleurs handicapés » sur orientation de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) et est rémunérée par l'A.S.P. sur la base de l'ancien salaire.

La formation est ouverte aux personnes bénéficiant d'une correction auditive ou visuelle ainsi que celles possédant une prescription de contre-indication du port de charges. De fréquents déplacements sont à prévoir dans l'exercice du métier.

PRÉ-REQUIS

- Formation technique de niveau CAP à BEP appréciée, valorisée par une pratique professionnelle significative ou niveau Bac.
- Sens des responsabilités et rigueur dans le suivi des procédures.
- Compréhension du Français (Niveau B2 du CECRL**).

OBJECTIFS

La formation forme des techniciens de maintenance et de travaux en systèmes de sécurité incendie qui auront en charge d'assurer le suivi technique de chantier, de mettre en service et de maintenir, dans le cadre de la réglementation en vigueur, des installations de sécurité incendie, dans les établissements recevant du public.

Les entreprises et organismes accessibles après passage du titre :

- Organismes d'évaluation de conformité.
- Entreprises de sécurité d'envergure nationale disposant d'un département sécurité incendie.
- Entreprises locales spécialisées dans la maintenance de systèmes de sécurité.
- Fabricants et fournisseurs de matériels de sécurité incendie.

MOYENS

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.

Chaque stagiaire dispose d'un PC et des outils individuels indispensables à un technicien. Les apprentissages s'effectuent sur des équipements de Système de Sécurité Incendie réels.

PROGRAMME DE LA FORMATION

D'une durée de **22 mois**, la formation intègre une phase préparatoire. Elle précède celle de professionnalisation qui est organisée en deux modules qualifiants. Les apprentissages alternent un accompagnement à la réalisation du projet professionnel ainsi que **deux périodes en entreprise de 8 semaines chacune**.

Module préparatoire : 32 semaines

Il permet d'acquérir les bases de l'électricité et de l'électronique orientées systèmes de sécurité, de même que l'utilisation des outils de bureautique, l'acquisition des règles et l'exploitation d'un dossier d'installation d'un système dans le domaine du courant faible.

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

- Bases de l'électricité niveau 1
- Bases de l'électricité niveau 2 (Sensibilisations aux schémas électriques dans le résidentiel et sensibilisation aux risques électriques de niveau BR)
- Bases de l'électronique
- Réalisation de l'installation d'un système d'alarme simple (acquisition du concept des boucles de surveillance, lecture et compréhension d'un dossier d'installation)
- Réalisation de l'installation et programmation d'un système de sécurité à bus (adressable)

Module qualifiant AT1 : 22 semaines

Réaliser le suivi technique de chantier et la mise en service d'un système de sécurité incendie

- Réaliser le suivi technique de chantier d'un système de sécurité incendie
- Réaliser le raccordement des équipements centraux d'un système de sécurité incendie
- Réaliser les paramétrages et les essais d'un système de sécurité incendie
- Assurer la réception technique d'une installation de système de sécurité incendie

Module qualifiant AT2 : 18 semaines

Réaliser la maintenance préventive et corrective d'un système de sécurité incendie

- Préparer et organiser les interventions de maintenance de systèmes de sécurité incendie
- Effectuer les actions de maintenance préventive et les essais fonctionnels d'un système de sécurité incendie
- Effectuer l'intervention de maintenance corrective d'un système de sécurité incendie
- Assurer la traçabilité des opérations effectuées et le conseil du client à l'issue de l'intervention de maintenance d'un système de sécurité incendie

Les périodes de stage en entreprise :

La durée totale de stage est de 16 semaines.

L'établissement 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.

Contact : **Secrétariat de formation**

Téléphone : **01 48 18 22 39** / e-mail : **esrp-idf-tertiaire@asso-croizat.org**