

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, accompagne, conseille, assiste des entreprises ou des particuliers, vend des produits et/ou des services, avec une démarche de fidélisation et de rétention 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.

- Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner.
- Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix.
- Gérer situations difficiles en relation client à distance.

Module qualifiant AT 2 : 8 semaines

Réaliser des actions commerciales à distance.

- Réaliser des actions de prospection par téléphone.
- Fidéliser le client lors de vente, de prises de commande ou de réservations.
- Gérer des situations de rétention client.
- Assurer le recouvrement amiable de créances.

Compétences transversales de l'emploi :

- Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance (Multicanal)
- Adopter un comportement orienté vers l'autre en relation client à distance.
- Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion de dossier.

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**