

CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

Niv. IV

Objectifs de la formation

Faciliter l'accès à l'emploi à des demandeurs d'emploi vers les métiers du conseiller relation client à distance, en développant la posture professionnelle et les compétences du conseil relation client à distance.

Acquérir une qualification professionnelle de niveau IV.

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable, par téléphone, courriel, ou encore SMS, d'entretenir une relation client à distance avec le client :

- › De servir le client
- › De gérer ses demandes
- › D'assurer une démarche commerciale auprès de particuliers et aussi d'entreprises.

Pré-requis

Attester d'un niveau IV ou équivalent – Expérience dans une formation commerciale – Maîtriser les outils bureautiques – Maîtrise du français (grammaire - orthographe) – Bonne élocution.

Nombre de stagiaires : 10

Durée : 568 heures dont 168 heures en entreprise.

Dates : Du 15.03.2021 au 13.07.2021

Lieu de la formation : Mulhouse

Accessibilité handicapé : Oui

Financement de la formation :

Formation financée par PÔLE EMPLOI

Modalités d'accès :

ICOP (Information collective de positionnement)

Test de positionnement & Entretien de motivation

+ INFOS

Réunion d'information collective :

Le 25 Février 2021 à 09h00

KEDI 25 allée Gluck 68200 MULHOUSE

Inscription préalable obligatoire auprès de Pôle Emploi

Contenu de la formation

- › Accueil – ouverture de la session de formation
- › Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur
- › Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale
- › Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone
- › 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 des créances
- › Techniques professionnelles – entraînement
- › Séances formatives individuelles
- › Usage du numérique en recherche d'emploi
- › TRE & Accompagnement
- › Formation en situation de travail en entreprise

Type et nature de la formation

Action d'acquisition de compétences – Qualifiant

Public visé

Demandeurs d'emploi

Outils

Supports individuels d'exercices, grilles d'analyse, vidéo, informatique, internet et matériel de démonstration professionnel

Méthodes

Pédagogie active et participative – Alternance d'apports théoriques et de mises en situations pratiques – Exercices d'application avec restitution et commentaires

Modalités d'évaluations

Évaluation en cours de formation – Évaluation de clôture de formation par une épreuve de résolution d'une étude de cas correspondant à une situation professionnelle

Validation

Titre professionnel Conseiller Clientèle à Distance – Ministère de l'emploi – Attestation de formation

www.filea-formation.com

FORM-160331-V1-P1/1

