



Conseiller-ère Relation Client à Distance

Objectifs de la formation :

Acquérir les aptitudes et compétences permettant de prétendre au Titre Professionnel de Conseiller(ère) relation client à distance

Objectifs pédagogiques :

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

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

Public visé :

Tout public
Salariés en CPF
Contrat en alternance
Demandeur d'emploi

Pré-requis :

- Attester d'un niveau 3 ou équivalent
- Expérience dans une fonction commerciale
- Maîtrise des outils bureautiques
- Maîtrise du français (grammaire ? orthographe)
- Bonne élocution.

Accessibilité handicapé : Oui

Modalités d'accès :

Test de positionnement et entretien

Type de formation :

Formation qualifiante & certifiante
Acquisition et développement des compétences

Debouchés :

Conseiller-ère relation client à distance - conseiller-ère clientèle, chargé-e de clientèle - télégestionnaire - chargé-e d'assistance, hotliner - conseiller-ère clientèle multimédia - conseiller-ère commercial-e sédentaire - téléconseiller-ère - conseiller-ère offre de service - téléopérateur(trice) - téléacteur(actrice) - télévendeur(euse) - téléprospecteur(trice) - télé-enquêteur(trice) - chargé-e de recouvrement - conseiller-ère voyage

Passerelle :

Oui

Equivalence: BAC

Suite de parcours :

TP Négociateur technico commercial

Durée de la formation :

455h sur 12 mois en alternance

Dates : Nous consulter

Lieu de la formation :

Strasbourg Mulhouse

INFO +

Pour toute information contactez nous :
candidature@filea.eu

Contenu de la formation :

1. 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.
2. 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.

Méthode :

Interactive par travail de groupes, exposés de l'intervenant, mises en situation professionnelle, jeu de rôle, entraînement à la vente.

Outils :

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

Evaluation :

Les compétences des candidats sont évaluées par un jury au vu :

1. D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
2. D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat.
3. Des résultats des évaluations passées en cours de formation

Bloc de compétences :

Possibilité de validation par bloc de compétences

Validation :

Titre Professionnel du Ministère du Travail -Direction Régionale de l'Economie, Emploi, Travail et solidarités (DREETS) Niveau 4 - RNCP35304

Financement :

Financement OPCO

Coût de la formation :

8650 euros