

Formation diplômante

Conseiller relation client à distance

Il s'agit d'une certification professionnelle, niveau IV (équivalent baccalauréat), délivrée au nom de l'État par le Ministère de l'Emploi.

Le titre s'obtient après avoir validé les 9 compétences qui le composent, et atteste alors :

- que la personne certifiée maîtrise les compétences et les connaissances indispensables à l'exercice du métier
- que son détenteur est opérationnel

Il est également possible de valider un des Certificats de Compétences Professionnels (CCP), dans les 5 ans qui suivent, vous pouvez valider le second CCP et obtenir le titre.

Y sont associés les codes ROME suivant :

→ **D 1408**

→ **M 1401**



Public visé

Conseiller(e)
Téléconseiller(e)
Ou toute personne
souhaitant occuper la
fonction

Prérequis

Niveau de Français
Facilité de communication



Durée (575h)

320 heures
à distance
80 heures
en présentiel
140 heures
de stage pratique en entreprise
35 heures
Bilan de vos compétences et
analyse de votre projet



Format

Blended Learning
80% à distance sur
plateforme pédagogique
20% en présentiel
Lieu
121 rue Chanzy
59260 Lille-Hellemmes

Prix

Par heure : 16€ H.T. + TVA 20% 3,20€ = 19,20€ T.T.C.

Le parcours : 6960€ H.T.
+ TVA 20% 1392€ = 8352€ T.T.C.

Programme

1 CCP 1 - Assurer des prestations de services et de conseils en relation client 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 CCP 2 - Réaliser des actions commerciales en relation client 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

Points forts

- **Test de positionnement**
- **Formation sur mesure**
- **Acquisition d'un socle de base en communication, langage et écoute active**
- **Accompagnement à la rédaction du dossier professionnel**
- **Accompagnement vers l'emploi**

Objectifs

A l'issue de la formation les apprenants seront capables de :

- **Identifier et maîtriser les techniques de communication à distance**
- **Identifier et maîtriser les techniques de vente à distance**
- **Identifier et maîtriser les dossiers difficiles d'un service client**



Moyens techniques et pédagogiques

● Supports techniques et pédagogiques :

- Accès à notre plateforme pédagogique « Mon campus e-schola » à l'aide d'un identifiant et d'un mot de passe.
- Mise à disposition des modules de formation, exercices, travaux à effectuer sur la plateforme pédagogique 24h/24, 7j/7 pendant toute la durée de la formation.
- Mise à disposition du matériel technique sur la plateforme (vidéos pédagogiques, tutoriels, sons, images)

● Modalités d'encadrement pédagogique et technique des séquences à distance

● Encadrement pédagogique :

Intervention du formateur par visio-conférence dans le cadre d'ateliers pratiques avec d'autres personnes suivant la même formation :

Echanges partagés, retour d'expérience

Accompagnement durant toute la formation par un formateur expert :

- Décryptage de vidéos
- Entraînement en live
- Animation de tchat dans un espace collaboratif
- Evaluation des apprenants en classe virtuelle ou en présentiel

● Encadrement technique :

- Une équipe technique composée d'un responsable pédagogique multimédia et du webmaster pour les questions techniques, en terme de structure pédagogique, de connexion ou d'accès à la plateforme.

Modalités de suivi et d'évaluations

● Suivi des apprenants

- Le tutorat personnalisé : Un référent est nommé pour chaque stagiaire, pour le suivre dans le déroulement de sa formation. Celui-ci répond à toutes les questions. Il conseille, renseigne, accompagne dans la progression et guide tout au long de la formation.
 - Le référent joue un rôle moteur dans la formation.
 - La qualité de son suivi participe au maintien de la motivation du stagiaire et permet de pallier d'éventuelles difficultés rencontrées
- Le suivi de la progression de l'apprenant par le formateur référent.

● Modalités d'évaluations

- Evaluation des acquis

En classe virtuelle animée par le formateur

- Mises en situation
- Jeux de rôles

Sur la plateforme

- Quizz autocorrigés avec un feedback
- Travaux déposés sur la plateforme, corrigés par le formateur

- Evaluation qualité

- Enquête de satisfaction sur la plateforme