

Emploi type et objectifs

Le Conseiller Relation Client à Distance travaille en général dans un Centre d'Appels ou Centre de Relation Client. Il travaille également dans les sociétés de services ayant mis en place, en interne, un suivi clientèle par téléphone. Tous les secteurs d'activités sont concernés. De nombreuses offres d'emploi dans l'informatique, la téléphonie, les banques et les assurances mais également dans les énergies, la vente à distance, le tourisme, les transports, les télécommunications, les administrations, les collectivités territoriales, des perspectives grandissantes grâce au développement du e-commerce (courriel, sms, chat).

Descriptif du métier

Réunis sur une plate-forme technique, les Conseillers Relation Client à Distance effectuent des tâches très variées pour lesquelles ils doivent :

- Accueillir les clients au téléphone, les conseiller et les assister à distance en s'appuyant sur une base de données informatisée (renseignement, prises de commande, réclamations, conseils d'utilisation d'un produit ou service...)
- Réaliser des démarches commerciales à distance et les formaliser sur ordinateur (enquêtes, prospections, ventes de produits et services, prises de rendez-vous...)

Public et conditions d'admission

Etre reconnu travailleur handicapé et avoir une décision d'orientation en formation émanant de la MDPH de votre département.

Pour réussir dans ce métier, il est nécessaire de posséder certaines aptitudes telles que :

- Bonne maîtrise du Français (parlé et écrit)
- Expression verbale fluide
- Un sens de la courtoisie et du service client
- Une capacité à gérer son stress
- Un esprit d'analyse et de synthèse

Formation

Pédagogie

Nous alternons les cours collectifs avec les travaux en sous-groupes, en proposant un appui individuel. Plusieurs périodes d'applications en entreprises ponctuent et complètent les temps forts d'apprentissage des compétences.

Moyens

Une véritable plate-forme téléphonique est utilisée pour les mises en situations professionnelles

Durée 10 mois de formation technique dont 3 mois d'application en entreprise
Une préparatoire spécifique intégrée de 2 mois est indispensable

¹ Correspondance Niveau IV (Bac) dans l'ancienne Nomenclature des Niveaux de certification

Validation Le titre professionnel (TP) de niveau 4¹ est délivré par le Ministère chargé de l'Emploi. Si l'ensemble des compétences du TP ne sont pas acquises, ce sont des certificats de compétences professionnelles (CCP) qui peuvent être délivrés.

Programme de la formation

Activité type 1 **Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance :**

- C1 : Réalisation des enquêtes, des études et des sondages par téléphone
- C2 : Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur
- C3 : Apporter une assistance de niveau 1 au client
- C4 : Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale

Activité type 2 **Réaliser des actions commerciales en relation client à distance**

- C5 : Réaliser des actions de prospection par téléphone
- C6 : Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles
- C7 : Vendre des produits et des services
- C8 : Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention
- C9 : Assurer le recouvrement amiable de créances

Avec quatre compétences transversales

- CT1 : Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance
- CT2 : Gérer des dossiers en relation client à distance
- CT3 : Utiliser les technologies de la relation client à distance
- CT4 : Participer à une démarche qualité en relation client à distance

L'ensemble de ces compétences est évalué en contrôle continu pendant la formation par des évaluations passées en cours de formation (ECF).

- **Période d'Application en Entreprise**

Elles ont pour objectif de mettre le stagiaire en situation réelle de travail.

- **Réalisation d'un DP (Dossier Professionnel)**

L'ensemble des pratiques professionnelles travaillées en atelier et en entreprise fait l'objet d'un Dossier professionnel.

- **Evaluation pour l'obtention du TP ou des CCP :**

Cette évaluation se déroule au terme de la formation. Elle tient compte des Evaluations passées en Cours de Formation ainsi que de la synthèse des Pratiques Professionnelles. A chaque activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles.

Contact : Sylvie Besnard 06 77 08 43 90
s.besnard@ucrm.fr

Actualisé le 12/09/2019