



CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE (C.R.C.D)

Homologuée de niveau 4¹

Code Titre : TP-00483

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

Être 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 :

- Maîtriser la langue française (écrit et oral)
- Avoir une expression verbale fluide
- Avoir un sens de la courtoisie et du service client
- Être capable de gérer son stress
- Avoir 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. Les mises en situations concrètes induisent un comportement fortement participatif, autonome et visant à la prise de responsabilités.

Moyens

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

Durée

11 mois de formation technique dont 3 mois d'application en entreprise et une préparatoire spécifique.

Validation

Le Titre professionnel (TP), homologué de niveau 4, est délivré par le Ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion. 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 service et de conseil en relation client à distance**

- C1 : Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner
- C2 : Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
- C3 : Gérer des situations difficiles en relation client à distance

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

- C4 : Réaliser des actions de prospection par téléphone
- C5 : Fidéliser le client lors de ventes, de prise de commande ou de réservations
- C6 : Gérer des situations de rétention client
- C7 : 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

Chaque compétence est évaluée en contrôle continu pendant la formation par des Evaluations passées en Cours de Formation (ECF).

Période d'Application en Entreprise

Elle a pour objectif de mettre le stagiaire en situation réelle de travail afin de mettre en application les connaissances acquises en formation :

- Déceler et mettre en évidence les besoins d'un client
- Travailler la posture de chef d'équipe
- Se faire connaître et repérer par un employeur potentiel

Réalisation d'un DP (Dossier Professionnel)

L'ensemble des pratiques professionnelles abordées en atelier et en entreprise fait l'objet d'un Dossier Professionnel finalisé en fin de formation.

Évaluation 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, en contrôle continu, des résultats de la mise en situation professionnelle et du Dossier Professionnel.

À chaque activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles.

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTION AUX REUNIONS D'INFORMATIONS

Tel : 05 62 14 95 00

Mail : contact.esrp@ucrm.fr

Environnement : Accès ; SNCF, Métro, Bus

Résidence : Chambre individuelle équipée +WIFI - Restauration sur site

Siège

 28 rue de l'Aiguette, 31100 Toulouse

 05 62 14 95 00  05 62 14 95 00

 accueil@ucrm.fr

Code APE 9499Z / Siret n° 481 629 665 00011

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°73 31 08114 auprès du Préfet de la région Occitanie

RETROUVEZ-NOUS SUR UCRM.FR