



## CONSEILLER DE LA RELATION CLIENT À DISTANCE

### PUBLIC

Tout public

### DURÉE

4 mois environ (525 heures). Durées indicatives et ajustables en fonction des besoins des personnes.

### MODALITÉS DE FORMATION

Présentiel

### DIPLÔME / TITRE VISÉ

Titre professionnel de niveau 4 (bac technique) de conseiller relation client à distance.

Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, consultez le site internet de France Compétences.

### PRIX DE LA FORMATION

**5 390 €**

Le prix de la formation est donné à titre indicatif. Des prises en charges totales ou partielles sont possibles en fonction des financements des entreprises ou de partenaires.

### PROFIL ANIMATEUR

Cette formation est animée par un expert du domaine

### LIEU DE LA FORMATION

Centre de formation L'INGEFOPE  
7 Boulevard du Chaudron  
97490 Sainte Clotilde

### PAR LE BUS

Ligne E1-E2-E3-T-ZO,  
Arrêt Chaudron

### DESCRIPTION

Au sein d'un service internalisé à l'entreprise ou en sous-traitance chez un prestataire, le/la conseiller/ère relation client à distance assure des missions de service, de conseil, de gestion et de démarche commerciale auprès de particuliers et de professionnels. Il/elle agit dans un souci de satisfaire les clients et prospects en préservant les intérêts de l'entreprise.

### PRÉREQUIS

Trois profils sont possibles :

- Niveau classe de 1re ou équivalent.
- CAP/BEP/titre professionnelle de niveau 3 dans les métiers de vente ou de services à la clientèle et un an d'expérience professionnelle.
- Niveau classe de 2de et 3 ans d'expérience dans les emplois de vente ou de services à la clientèle

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance.

### PROGRAMME DE LA FORMATION

La formation se compose de 2 modules, complétés par 1 période en entreprise. Période d'intégration. Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, sensibilisation au développement durable, adaptation du parcours de formation (1 semaine).

Module 1. Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance (4 semaines) :

- Communication à l'oral et à l'écrit en relation client à distance
- Accueil du client ou de l'utilisateur et renseignement
- Accompagnement du client, l'assister et le conseiller dans ses choix
- Gestion des situations difficiles en relation client à distance.

Module 2. Réaliser des actions commerciales en relation client à distance (4 semaines) :

- Réalisation des actions de prospection par téléphone
- Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations
- Gérer des situations de rétention client
- Assurer le recouvrement amiable de créances.

Période en entreprise (4 semaines).

Session de certification (1 semaine).

## ACCÈS A LA FORMATION

Selon le dispositif d'accès à la prestation, ses modalités peuvent comporter une ou plusieurs des étapes suivantes :

- information individuelle ou collective,
  - Faire parvenir au responsable de formation : CV, lettre de motivation
  - dossier de demande de formation,
  - identification, voire évaluation des acquis,
  - entretien individuel de conseil en formation,
- de façon à définir le parcours le plus adapté entre un parcours standard, un parcours raccourci ou un parcours renforcé.

## DÉLAIS D'ACCÈS

Le délai d'accès aux prestations dépend de la programmation sur nos différents sites et des places disponibles, en constante évolution. Vous pouvez consulter en ligne les dates programmées pour chaque site et contacter un conseiller client au 3936 pour plus d'informations.

## FORMATION COMPLÉMENTAIRE

3

## APTITUDES

À l'issue de cette formation, l'apprenant sera capable :

- D'assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance
- De réaliser des actions commerciales en relation client à distance.

## ÉVALUATIONS

- Évaluation diagnostique à l'entrée sur le dispositif de formation
- Évaluation des compétences en fin de dispositif
- Évaluation de satisfaction en sortie de dispositif
- Évaluation d'impact (in situ, 6 mois plus tard)

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Déroulement : L'ensemble des cours se passe en présentiel et en groupe, ce cycle associe la transmission des techniques par des praticiens spécialistes dans leurs domaines respectifs, la réalisation d'un dossier professionnel justifiant des acquis théoriques et la collaboration en entreprise pour une totale assimilation des notions enseignées en centre de formation.

Le référent intervient dans l'organisation de l'apprentissage. Des questionnaires de satisfaction sont transmis aux candidats pendant le parcours de la formation.

Dates fixes et horaires de formation : De 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 17h00

Outils pédagogiques : Outils adaptés au profil de l'ensemble des apprenants et au thème de formation : Etudes de cas, Jeux de rôle, Discussion de groupe (technique du remue méninge), Débats guidés, Tour de table, Projection de séquence vidéo, ...

Outils d'évaluations et mesure des résultats : L'évaluation des acquis est effectuée à partir d'exercices auxquels l'apprenant participe (tests, questionnaires, jeux de rôle, mise en situation, etc.), validés par le formateur et suivi par le référent qui intervient pour valider les exercices, les contrôles et leur notation. Des examens sur table sont mis en place à l'issue de chaque module.

Méthode d'apprentissage : démonstrative, interrogative, expositive et découverte

## ACCÈSIBILITÉ AUX PSH

L'INGEFOPE et ses collaborateurs sont particulièrement sensibles à l'accessibilité de ses formations à tous et à l'intégration des personnes en situation de handicap.

Contactez-nous afin d'étudier les possibilités de compensation disponibles.

Les adaptations lors des sessions d'examens sont intégrées, et prises en compte lors de toutes les évaluations formatives comme sommatives

L'immeuble de notre site de formation est accessible sans dénivellation depuis le trottoir.

Les portes d'accès, aux toilettes et aux salles de formations, sont supérieures à 0.84 cm. Le centre dispose de toilette pour les PMR

Des **salles de formation sont agencées** de telle façon à pouvoir accueillir des personnes en fauteuil roulant.

Un **référent Handicap** sur place permet l'adaptation rapide des locaux afin que l'apprenant en situation de handicap soit autonome dans ses déplacements et dans son accès aux contenus de formation et au formateur.