



Titre Conseiller Relation à Distance

Formation sanctionnée par un titre du ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion d'un niveau Bac (Niveau IV Européen), inscrit au RNCP (Code CPF : 246094 / RNCP : 35304).



OBJECTIFS

Le conseiller relation client à distance assure pour des entreprises ou des administrations publiques des prestations de services et de conseil, et des actions commerciales pour des entreprises. Tout au long de son activité, il utilise le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et les réseaux sociaux.

Bloc de compétences 1 : Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

Bloc de compétences 2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance



MÉTHODOLOGIE PÉDAGOGIQUE

Vous êtes encadré par votre responsable pédagogique. Vous bénéficiez d'un parcours personnalisé correspondant à vos capacités et compétences. Les séances de formation sont ainsi animées par un spécialiste métier, possédant à minima un diplôme de niveau V Européen. Vous pouvez suivre un parcours flexible alternant des phases de face à face, en groupe ou des travaux à distance (vidéo-conférence, plateforme elearning, projets tutorés...).

PRÉ-REQUIS

Niveau CAP/BEP ou expérience professionnelle
Plus d'informations sur le site www.adrec-formation.fr



ÉVALUATION

Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury extérieur au vu :

- D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session (Projet de mise en application professionnel), éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s) ;
- D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat (Dossier professionnel) ;
- Des résultats des *évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Le stagiaire est informé que la session d'examen pourra se tenir dans un autre bassin. Les diplômes préparés sont des titres professionnels soumis à des mises à jours par le ministère du travail, de ce fait le programme et le planning reste prévisionnel et peut être modifié le jour de votre entrée en formation.



FORMATION

Continue	Alternance	eLearning
- 5 mois	- 12 à 24 mois	- 6 à 12 mois
- Stage de 105h	- 1 à 2 jours par semaine	- Stage en option

	REFERENTIEL	APRES POSITIONNEMENT*
En centre	480 h	480 h
Stage PAE	105 h	105 h
FOAD synchrone	h	h
FOAD asynchrone	30 h	30 h
Total	615 h	615 h

* Durée ajustable en fonction des acquis antérieurs et de la situation du bénéficiaire. Il est possible de valider tout ou partie des blocs de compétences de cette formation.

Sessions : Mars
Septembre

Lieux : Clermont-Fd
Lyon
Bordeaux
Paris

Voir le règlement intérieur

www.adrec-formation.fr/reglement-interieur

Centre accessible aux personnes reconnues travailleur handicapé pour toute précision merci de contacter le référent handicap à contact@adrec-formation.fr

FICHE RNCP ET DÉBOUCHÉS :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/12504/>

TAUX DE RÉUSSITE : 100% sur tous nos centres en 2020

BLOCS DE COMPETENCES

Le conseiller relation client à distance se réfère aux règles et aux conventions relatives à la communication orale et écrite.

Les missions du conseiller relation client à distance varient en fonction de l'activité de l'entreprise ou de la structure. Il respecte la réglementation en vigueur dans son champ d'intervention, les normes qualité, les chartes et procédures de l'entreprise. Il vise à atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs qui lui sont fixés, cherche à satisfaire le client ou le prospect tout en préservant les intérêts de l'entreprise.

Préparation à l'épreuve (42 h compris dans les blocs de compétences)

Programme et dossier professionnel

- Présentation programme
- Rédiger son dossier professionnel (à remettre au jury)
- Temps Rédaction DP

Bloc de compétences 1

213 h

Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

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

Evaluations en cours de formation (livret d'évaluation à remettre au jury)

(18h compris dans le bloc)

Bloc de compétences 2

297 h

Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

- Réaliser 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

Evaluations en cours de formation (livret d'évaluation à remettre au jury)

(18h compris dans le bloc)

Techniques de recherche d'emploi

- Méthodologie CV et lettre de motivation
- Technique de recherche stage
- Réseaux sociaux professionnels (Linkedin...)

Gratuit

[e-learning](#)

[e-learning](#)

[e-learning](#)

PROGRAMME

Bloc 1 Bloc 2

Programme et dossier professionnel (a présenter au jury)	42 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
La production de documents	24 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Accueil téléphonique et physique	30 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Méthode de rédaction	18 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Word	18 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Excel	30 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Powerpoint	6 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Internet et Gsuite	6 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Environnement entreprise & RH	6 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Gestion, organisation et planification	24 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Collecte de l'information	6 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit Commercial	12 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Activité économique	12 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Communication orale	30 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Prospection clientèle	12 h	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Négociation vente	36 h	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Marketing	36 h	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Pilotage de l'activité	30 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Comptabilité Commerciale avec CIEL	24 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L'open space	18 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Projet de mise en application	36 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Evaluations en cours de formation (livret d'évaluation à remettre au jury)	54 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>