



Titre Conseiller Relation Client 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 : 331856/ 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



CERTIFICATION (examen)

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, questionnaire 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. (2 évaluations obligatoires pour le titre)
- Il est possible de passer 1 ou plusieurs bloc(s) de compétences

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.

Si obtention d'un seul CCP possibilité de repasser les CCP manquants dans un délai de 5 ans dont un an sans repasser par un cursus de formation.



MODALITES DE LA FORMATION

CONTINUE Présentiel ou Téléprésentiel		ALTERNANCE Contrat d'apprentissage ou professionnalisation		E-LEARNING Plateforme Nellapp		
Sessions :	Mars Septembre	Sessions :	Septembre Hors septembre : Possible en e-learning	Sessions :	Janvier Juin Novembre	Mars Septembre
6 mois de formation		12 à 24 mois de formation		6 à 12 mois de formation		
Stage en entreprise de 140h		1 à 2 jours par semaine en centre		Stage en entreprise de 140h		

	REFERENTIEL	APRES POSITIONNEMENT*
En centre	474 h	474 h
Stage PAE	140 h	140 h
FOAD synchrone	h	h
FOAD asynchrone	30 h	30 h
Examen	6 h	6 h
Total	650 h	650 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.

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 RECOMMANDATION : 86% sur 2021

TAUX DE RÉUSSITE : 100% sur tous nos centres en 2021

TAUX D'EMPLOI : 70% sur 2021

LIEUX DE FORMATION

Clermont-Fd
Lyon
Bordeaux
Paris

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)

Passage de la Certification (6h compris dans les blocs)

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

Préparation aux épreuves

- Votre métier votre référentiel
- Préparer mon examen écrit
- Réussir son examen oral

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	(dont 6h e-learning)	24 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Accueil téléphonique et physique		30 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Prise de contact et filtrage			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Analyse et traitement de la demande			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Les appels sortants (prise de rdv, relances clt)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Les outils et aménagement de l'accueil (mail, skype, tel)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Cas pratiques			<input type="checkbox"/>	<input 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	(dont 6h e-learning)	6 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Environnement entreprise & RH	(dont 6h e-learning)	6 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Gestion, organisation et planification	(dont 12h e-learning)	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)		48 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Passage de la Certification		6 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

