



## Formation en contrat de professionnalisation sur le Titre professionnel de **Conseiller(ère) Relation Client à Distance (R.O.M.E : D1408)**

**La formation de** Conseiller(ère) relation client à distance du Ministère du Travail est un titre professionnel de niveau IV (Baccalauréat) homologué au Répertoire National des certifications professionnelles (RNCP).

### LE METIER

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.. Le (la) conseiller(ère) relation client à distance utilise en permanence et en simultanément le téléphone couplé à l'informatique et les applicatifs associés : CRM, intranet, internet. Il (elle) effectue des appels entrants et sortants et réalise leur suivi par téléphone, courriel, courrier, fax, SMS

### COMPETENCES REQUISES

- Aisance verbale et relationnelle,
- capacité d'écoute,
- adaptabilité,
- réactivité, polyvalence,
- rigueur, organisation,
- aptitude à travailler en équipe,
- pratique de l'outil informatique et sens commercial.

### PROFIL SOUHAITE

Prérequis : Diplômes de niveau V (BEP/CAP/ BP), Bac ou équivalent, avec une première expérience dans le domaine tertiaire ou/et de la relation client et une aisance de base pour la relation commerciale, le téléphone et l'informatique.

### OBJECTIF

Etre capable, en toute autonomie, de répondre à toutes les demandes de la clientèle, d'utiliser tous les canaux de la Relation Client, d'effectuer des appels entrants pour conseiller, renseigner, orienter, modifier un contrat ou service, assurer une assistance, prendre des commandes, etc...des appels sortants pour des actions commerciales (prospection et vente), pour des actions de fidélisation (questionnaires, enquêtes) et pour du recouvrement de créances.



## LE PROGRAMME DE LA FORMATION

**Phase 1 : La préparatoire intégrée :** Les **compétences communes** à l'émission et à la réception d'appels

1. Intégration
2. Réalisation de la carte métier
3. Les bases de la communication
4. Remise à niveau spécifique au métier
5. Connaissance du glossaire lié aux métiers de la Relation Client

**Phase 2 : La formation qualifiante :**

**AT1. Assurer des services, du conseil et de la gestion en relation client à distance**

- C1. Assurer des missions d'information et de conseil
- C2. Apporter une assistance, un service, un dépannage (SAV)
- C3. Gérer des dossiers clients
- C4. Réaliser des actions de fidélisation

**AT2. Réaliser des actions commerciales en relation client à distance**

- C5. Réaliser des actions de prospection, de détection de projet et de prise de rendez-vous
- C6. Vendre des produits et des services
- C7. Réaliser des prises de commande et des ventes additionnelles
- C8. Assurer le recouvrement de créances

## METHODE

La formation en CFA se déroule sous forme d'interventions animées par un formateur spécialisé sur les métiers de la Relation Client à Distance, des apports théoriques avec des objectifs basés sur des études de cas de mise en situations professionnelles, des jeux de rôles et des échanges interactifs. Cette formation est organisée selon des parcours individualisés.

## MODALITE D'ACCES

1. Sourcing auprès de nos partenaires RH (Nous pouvons également vous accompagner pour le sourcing, pré-recrutement, avec des profils valides et/ou avec une reconnaissance de travailleur handicapé, selon votre fiche de poste et profils recherchés.
2. Réunion d'information collective.
3. Passage de tests d'habileté.
4. Entretien individuel.
5. Sélection finale par l'Entreprise partenaire.

