

Titre Professionnel Conseiller Relation Client à Distance – Niveau 4

Commande Publique 2021.2022

PRESENTATION DU METIER / DES METIERS VISES

- ✓ **Filière** : Négociation et vente
- ✓ **Code(s) ROME / Format CODE** : D1408 : Téléconseiller et télévente - M1401 : Conduite d'enquêtes
- ✓ **Descriptif** : Par téléphone ou via des canaux digitaux, et en utilisant de plus en plus le dialogue en direct (dit « chat »), le Conseiller Relation Client à Distance rend des services ou propose des biens et des services dans une démarche commerciale aux particuliers ou aux entreprises. Il doit satisfaire le client ou le prospect tout en atteignant les objectifs demandés par l'entreprise. Le TP CRCD est un titre de niveau IV.
- ✓ **Les emplois / débouchés** : conseiller relation client à distance, conseiller clientèle, chargé de clientèle, chargé(e) d'assistance, hotline, conseiller clientèle multimédia, conseiller commercial, téléconseiller, conseiller offre de service, téléacteur (actrice), télévendeur, téléprospecteur, télé-enquêteur, chargé de recouvrement
- ✓ **Poursuites de formation** : TP Superviseur relation client à distance – (niveau 3)

PUBLICS

- ✓ Public jeune / Adulte /DE/ TH - Maîtrise de l'expression écrite et orale en français - utilisation des 4 opérations dans un raisonnement

PRE-REQUIS

- ✓ Niveau première ou CAP/BEP ou titre pro de niveau III dans les métiers de vente ou de services à la clientèle et au moins un an d'expérience professionnelle.
- ✓ Accessible avec une expérience professionnelle dans le secteur commercial ou la vente sans diplôme particulier
- ✓ Connaissances requises en bureautique (internet, messagerie, pack office)
- ✓ Expression verbale fluide - Tempérament commercial
- ✓ Savoir travailler rapidement, rigoureux et organisé, résistance physique et nerveuse -Aisance relationnelle

CONTENUS

Module 1 Préparatoire sur les compétences transversales liées au métier de Relation Client

Phase d'Intégration : Connaissance de la carte métier et de l'environnement professionnel « Conseiller Relation Client à Distance »

Connaissance du vocabulaire technique lié aux métiers de la Relation Client - Les bases de la communication interpersonnelle et professionnelle (écoute active, reformulation, empathie, directivité,...) -Remise à niveau spécifique au métier (compétences transversales : logique mathématiques, écrit professionnel, bureautique, organisation back-office...)

Module 2 qualifiant : CCP -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

Module 3 qualifiant : CCP -Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

- Réaliser des actions de prospection par téléphone
- Fidéliser le client lors de ventes, de commandes ou de réservations
- Gérer des situations de rétention client
- Assurer le recouvrement amiable de créances

Compétences transversales :

Bureautique : pack office + base de données

Communication orale et écrite, élocution, débit: Techniques théâtrales – jeux de rôles...

Gérer les dossiers en relation client à distance

Parcours individualisé sur les écrits professionnels - accès plateforme, évaluation + Certificat « VOLTAIRE » tout au long de la formation

Affirmation de soi : image de soi, corps et voix, gestion des émotions -Participer à une démarche qualité en relation client à distance

Techniques de Recherche d'Emploi et JOB DATING

Préparation du dossier professionnel –

Période en entreprise : période obligatoire 210 heures, afin de valider les acquis en milieu professionnel

Passage du Titre professionnel CRCD niveau IV

DEROULEMENT DE LA FORMATION

- ✓ **Lieu de formation** : 04 Boulevard GUEIDON 13013 MARSEILLE
- ✓ **Dates** : 25/10/2021 au 09/03/2022
- ✓ **Durée** : 630 heures dont 420 h centre 210 h Entreprise
- ✓ **Conditions particulières** : 6 semaines obligatoires en entreprise

CONDITIONS D'ADMISSION de l'organisme de formation

- Fiche de prescription - projet travaillé en amont - Valider les positionnements d'entrée en formation en Français, Calculs et raisonnement logique et activités professionnelles - Entretien permettant de vérifier la validation des acquis partiels attestés ou non par une procédure formelle de VAE

CONDITIONS PARTICULIERES Nécessité d'un aménagement de son parcours ou d'adaptation des modalités de formation aux besoins liés au handicap, conformément à l'article D 323-10-1 du Code du travail

LIEU ET MODALITE D'INSCRIPTIONS

Référent formation : **Alexandra BONNIN** – tel : 06.87.73.66.79 – 04.13.94.43.09 – mail : abonnin@formationmetier.fr

Directrice-Adjointe : **Françoise MISI** – Tel 06.43.18.77.98 – 04.13.94.43.08 – mail : fmisi@formationmetier.fr

Informations collectives prévues à 9 heures les : 26/07/2021 30/08/2021 06/09/2021 13/09/2021 20/09/2021 04/10/2021

Lieu : 4 BD GUEIDON 13013 Marseille Date CAF : 18/10/2021

Entretien individuel - dossier de candidature - tests de positionnement – Entretien individuel - se présenter avec CV - stylo –fiche de prescription : Mission Locale / Pôle emploi / PLIE/ MDPH.