



Titre Professionnel - Conseiller Relation Client à Distance

Le Conseiller Relation Client à Distance est un maillon important de l'entreprise. Que ce soit par téléphone, courriel, chat et même SMS, il sait répondre aux demandes des clients et les conseiller sur ses produits.

L'ensemble de la formation est orienté sur l'acquisition de réelles compétences professionnelles convertibles immédiatement sur le terrain. La pratique professionnelle est donc permanente dans l'apprentissage.

Ce titre professionnel vous permet d'intégrer ensuite les formations suivantes :

- Titre professionnel Assistant commercial
- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
- Titre professionnel Superviseur de la Relation Client à Distance

Au terme de cette formation, vous pouvez intégrer un poste :

- Conseiller relation client à distance, Conseiller clientèle, Chargé de clientèle, Hotliner, Conseiller commercial sédentaire, Téléconseiller, Télévendeur, Téléprospecteur, Chargé de recouvrement

Equivalence de ce titre :

- Bac pro Métiers de l'accueil

Durée :

630.00 heures (90.00 jours)

Prix :

Sur demande, en fonction de votre situation actuelle

Profils des stagiaires :

- Salarié
- Reconversion professionnelle
- Demandeur emploi

Prérequis :

- Niveau classe de 1re ou équivalent
- Titre ou Diplôme de niveau 3 (BEP/CAP) 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

Accessibilité :

Conforme - Organisme ERP5

Modalités :

Formation présentielle

Indicateurs de qualité :

Taux d'obtention : Prochainement disponible

Taux de poursuite d'étude : Prochainement disponible

Taux d'interruption : Prochainement disponible

Taux d'insertion professionnelle: Prochainement disponible

Taux d'abandon : Prochainement disponible

Taux de rupture de contrat: Prochainement disponible

Ratio du nombre d'apprentis ayant obtenu la certification sur le nombre d'apprentis présents à l'examen

Vous pouvez aussi retrouver l'ensemble de ces indicateurs sur le site Inserjeun.

Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Objectifs pédagogiques

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

Contenu de la formation

- Assurer des prestations de services et de 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
- 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
- Accompagnement et préparation à la certification

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation