

DEMAIN JE SERAI ...



Niveau
4

Pré-requis	Conditions d'admission	Diplôme visé
Niveau 3 dans les métiers de vente ou services à la clientèle et/ou expérience professionnelle	Entretien, tests de positionnement et vérification des pré-requis	Titre du ministère chargé de l'emploi de niveau 4 enregistré au RNCP 12504 Réussite : Nice : 85% Insertion : Nice : 25% Satisfaction : Nice : 75%

OBJECTIFS

Le Conseiller(ère) Relation Client à Distance pourra par téléphone ou via des canaux digitaux tels que le courriel, le courrier et le « sms », et parfois en utilisant le dialogue en direct (dit « chat »), rendre des services ou proposer des biens et des services dans une démarche commerciale aux particuliers ou aux entreprises. Il (elle) agit dans un souci de satisfaire le client ou le prospect en préservant les intérêts de l'entreprise.

MISSIONS / COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Ses missions varient en fonction de l'activité de l'entreprise ou de la structure. Il (elle) respecte la réglementation en vigueur dans son champ d'intervention, les normes qualité, les chartes et procédures de l'entreprise et il (elle) vise à atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés par sa hiérarchie. Tout au long de son activité, il (elle) utilise le téléphone couplé aux applicatifs informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et se réfère aux règles et aux conventions relatives à la communication orale et écrite.

QUALITÉS ET APTITUDES

- Capacités relationnelles
- Maîtrise de l'expression française, écrite et orale
- Connaissances des outils de bureautique et de communication
- Sens développé de la psychologie et patience

FORMATION

Durée	518 heures ; durée individualisée en fonction des besoins du stagiaire (dont 3 semaines de stage pratique en entreprise)
Sessions	Entrées et sorties permanentes ; nous consulter pour les dates de session
Alternance	1 jour en formation - 4 jours en entreprise par semaine sur 18 à 24 mois
Formation Continue	8 mois de formation temps partiel / temps complet en fonction des besoins du stagiaire
Lieu de formation	Nice et/ou Cannes
Public	Salarié CDD/CDI, demandeur d'emploi, particulier, étudiant (formation initiale)
Dispositifs	Projet de Transition Professionnelle, VAE, CPF, Plan de Développement des Compétences, Pro A, Contrat Unique d'Insertion, CSP, Contrat de Professionnalisation / Contrat d'Apprentissage et Contrat d'Apprentissage Monégasque

Céline RESPAUT
formationcannes@ecole-esccom.com
 Yamina ABDA
formationnice@ecole-esccom.com

Adaptation du dispositif d'accueil pour les personnes en situation d'handicap (le cas échéant)

Des référents handicap sont mobilisés pour accueillir et informer la personne, participer à l'organisation du parcours de formation, communiquer sur l'accessibilité, assurer le lien avec les partenaires

Titre Professionnel
Diplôme reconnu par l'État



PROGRAMME DE FORMATION

MODULE 1

ASSURER DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DE CONSEIL A DISTANCE

- Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone
- Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur
- Apporter une assistance de niveau 1 au client
- Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale

MODULE 2

RÉALISER DES ACTIONS COMMERCIALES A DISTANCE

- Réaliser des actions de prospection par téléphone
- Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles
- Vendre des produits et des services
- Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention
- Assurer le recouvrement amiable de créances

MODALITÉS D'ÉVALUATION

1 Le dossier professionnel (DP)

Le candidat porte dans le DP les éléments de son expérience professionnelle acquise, selon les cas, en centre de formation, en entreprise ou dans le cadre d'activités bénévoles et le présente lors de sa session de validation.

La pratique professionnelle est structurée selon les activités type (correspondant aux CCP du titre visé).

2 L'épreuve de synthèse

L'épreuve de synthèse est principalement basée sur une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée.

3 L'entretien final avec le jury

L'entretien permet :

- de vérifier le niveau de maîtrise par le candidat de l'ensemble des compétences requises pour l'exercice des activités du titre visé,
- d'échanger sur l'expérience et la pratique acquises tout au long de son parcours à partir des fiches descriptives de la pratique professionnelle du DP.

MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

L'équipe pédagogique, coordinateurs et formateurs, est spécialisée dans la formation d'adultes et possède les qualifications et les expériences professionnelles dans le domaine de la formation et/ou des métiers visés par la formation.

La formation est individualisée, elle s'alterne entre méthode démonstrative et active.

Des tests de positionnement réalisés en amont de la formation permettent de confirmer les pré-requis, d'adapter la durée de la formation et d'individualiser le parcours.

Cours présentiel et distanciel – formation de groupe – parcours modulaires de formation – travail en autonomie (évaluations) – Stage en entreprise.

Des supports de cours fournis au stagiaire, des supports documentaires variés à disposition, exercices d'application, études de cas concrets ; Salles adaptées, 1 poste informatique par stagiaire, logiciels bureautique et comptable, accès à Internet haut débit, imprimante, photocopieur, tableau, paperboard, vidéoprojecteur, ...

L'Organisme de Formation met en œuvre les moyens pédagogiques, matériels et humains nécessaires à la formation dans le respect de la qualification visée.

EVALUATION ET SUIVI PEDAGOGIQUE

Feuilles de présence émargées quotidiennement par l'apprenant ; Grilles de positionnement et de progression en début et en fin de formation; Evaluation formative tout au long de la formation ; Evaluation sommative en fin d'un module, ou en fin de formation ; Evaluation de satisfaction de l'apprenant en fin de formation et mi-parcours pour les formations longues.

MÉTIERS VISÉS

- Conseiller(ère) relation client à distance
- Conseiller(ère) clientèle, chargée de clientèle
- Télégestionnaire
- Chargé(e) d'assistance, hotliner
- Téléconseiller(ère)
- Télé-enquêteur(trice)
- Télévendeur(euse)
- Conseiller de voyages

Et après ?

Vous pourrez...

- poursuivre vers un Titre Professionnel Manager en Univers Marchand, un BTS Management des Unités Commerciales
- ou intégrer une entreprise et exercer l'un des métiers visés

