



CONSEILLER CLIENT RELATION À DISTANCE

Diplôme reconnu par l'état, Titre du ministère chargé de l'emploi de niveau 4 enregistré le 05/07/2016 au RNCP code 35304

OBJECTIF DE LA FORMATION !

L'objectif est d'acquérir les compétences du métier de conseiller client relation à distance pour proposer des biens et des services dans une démarche commerciale aux particuliers ou aux entreprises grâce à des nombreux canaux digitaux

POUR FAIRE QUOI ?

CHARGÉ D'ASSISTANCE
CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE
CONSEILLER CLIENTÈLE

FORMATION

DURÉE

518 heures; durée individualisée en fonction des besoins (dont 3 semaines de stage pratique)

SESSIONS

Entrées et sorties permanentes ; veuillez 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

POUR QUI ?

Salarié CDD / CDI, demandeur d'emploi, particulier, étudiant (formation initiale)

DISPOSITIFS DE FINANCEMENT

Projet de Transition Professionnelle, VAE, CPF, Plan de Développement des Compétences, Pro A, CSP, Contrat Unique d'Insertion, Contrat de Professionnalisation / Contrat d'Apprentissage et Contrat d'Apprentissage Monégasque

PROGRAMME DE FORMATION

MODULE 1 : ASSURER DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DE CONSEIL À 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
Informé et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale

MODULE 2 : RÉALISER DES ACTIONS COMMERCIALES À 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

DOSSIER PROFESSIONNEL

ÉPREUVE DE SYNTHÈSE

ENTRETIEN FINAL AVEC JURY

ÉVALUATION ET SUIVI

FEUILLES DE PRÉSENCE

GRILLES DE POSITIONNEMENT ET DE PROGRESSION

ÉVALUATION FORMATIVE / ÉVALUATION SOMMATIVE

ÉVALUATION DE SATISFACTION DE L'APPRENANT

ET APRÈS ?

• Poursuivre vers un Titre Professionnel Manager en Univers Marchand, un BTS Management des Unités Commerciales

• Intégrer une entreprise et exercer les métiers visés.

QUALITÉS ET APTITUDES

Maîtrise de l'expression française, écrite et orale

Connaissances des outils de bureautique et de communication

Qualités relationnelles

Sens développé de la psychologie et patience

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

RESPECTER la réglementation en vigueur

ATTEINDRE les objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés par sa hiérarchie

UTILISER le téléphone couplé aux applicatifs informatiques

AGIR dans un souci de satisfaire le client

PROPOSER des biens et des services dans une démarche commerciale

CONDITIONS D'ADMISSION

Entretien

Tests de positionnement

Vérification des pré-requis

Esccom Formation Professionnelle Cannes

6 Boulevard Carnot
06400 CANNES
04 92 98 08 29

formationcannes@ecole-esscom.com

Esccom Formation Professionnelle Nice

Le Paradisio - 2 Avenue Brown Séquard
06000 NICE
04 93 53 55 55

formationnice@ecole-esscom.com