



CONSEILLER.ÈRE RELATION CLIENT À DISTANCE

> NIVEAU 4 (BAC) - RNCP N° 35304



> Le cursus **Conseiller.ère Relation Client à Distance** te prépare à l'obtention d'un titre professionnel enregistré au **RNCP au niveau 4 (BAC)** reconnu par l'Etat. La formation te permet d'acquérir une expertise en prestations de service, conseil et actions commerciales à distance pour le compte d'entreprises ou d'administrations. Les techniques de communication, d'entretien téléphonique et d'administration d'enquêtes n'auront plus aucun secret pour toi.



AU COURS DE LA FORMATION, TU VAS APPRENDRE À :

- > Assurer des prestations qualitatives de services et de conseil en relation client à distance
- > Informer, orienter et conseiller les clients et prospects
- > Réaliser des actions commerciales et des campagnes de fidélisation en relation client à distance
- > Réaliser des enquêtes, études ou sondages par téléphone
- > Détecter les besoins de vos prospects et clients en pratiquant l'écoute active
- > Développer ton sens commercial pour atteindre les objectifs quantitatifs
- > Assurer le recouvrement amiable des créances



DE NOUVELLES COMPÉTENCES

La densité des enseignements, couplée à une pédagogie par projet et à des mises en pratique réelles en entreprise, te permettront **d'acquérir les compétences professionnelles visées par le titre**, organisées en 2 blocs:

- > **CCP1** Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance
- > **CCP2** Réaliser des actions commerciales en relation client à distance



LES DÉBOUCHÉS

Une fois ton titre professionnel validé, tu seras qualifié.e **Professionnel.le de la relation client à distance**. Avec l'essor du e-commerce et des sociétés de services à distance, les débouchés immédiatement après la formation sont nombreux particulièrement dans le secteur bancaire ou celui des assurances, mais aussi dans les entreprises de vente en ligne, les fournisseurs d'énergie ou d'accès internet. Tu seras ainsi qualifié.e pour occuper les postes de:

- > **Conseiller.ère relation clients à distance**
- > **Chargé.e de relations clients à distance**
- > **Télé-opérateur.trice**



POURSUITE D'ÉTUDE

Les titulaires du titre professionnel **niveau 4 Conseiller.ère Relation Client à Distance** ont vocation à occuper immédiatement un poste à la sortie. Il est néanmoins possible de poursuivre ses études en **niveau 5 (BAC+2) Manager d'équipe relation client à distance** pour acquérir des compétences complémentaires en management d'équipes plateau.



CONDITIONS D'ACCÈS

- > Niveau de classe de seconde ou de première ou diplôme de niveau 3 dans les métiers de vente ou des services à la clientèle
- > Qualités de communication, bonne élocution, sens commercial, goût pour les challenges

ADMISSION

- > Etude du dossier de candidature
- > Tests et entretien de motivation

DURÉE DE LA FORMATION

- > 350H - 9 mois en formation
- > Le reste en entreprise

TYPE DE CONTRAT

- > Contrat d'apprentissage en priorité
- > Contrat de professionnalisation possible dans la limite des places disponibles.
- > Formation mobilisable pour permettre l'accès à la qualification par la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)

VALIDATION

- > Titre Professionnel du Ministère du Travail, enregistré au RNCP au niveau 4 (BAC) reconnu par l'Etat Conseiller.ère Relation Client à Distance



La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Nous vous invitons à nous contacter pour que nous puissions envisager ensemble les solutions pour adapter notre formation à vos besoins. contact@id-alternance.fr

ID alternance est le nom du CFA ID Formation

Raison sociale : ID Formation 113 Rue Lannoy 59800 Lille - SA coopérative à capital variable

RCS de Lille 400 734 448 - APE 8559 A - SIRET : 400 734 448 000 2

Numéro d'activité : 315 903 408 59 N°UAI : 059 72 14 W

PROGRAMME DE FORMATION



CONSEILLER.ERE RELATION CLIENT A DISTANCE



LE PROGRAMME DE FORMATION S'ARTICULE AUTOUR DES 2 CERTIFICATS DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES (CCP) QUI CONSTITUENT LE TITRE.

- **CCP1 ASSURER DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DU CONSEIL EN RELATION CLIENT A DISTANCE**
- > Accueillir le client ou l'utilisateur à distance et le renseigner
- > Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
- > Gérer des situations difficiles en relation client à distance
- **CCP2 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



VALIDATION DU TITRE

Durant l'examen final, les candidats sont évalués par un jury de professionnels qui se prononce sur l'attribution du titre à partir des éléments suivants :

- > Une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- > Un dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- > Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- > Un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

Tu dois valider les certificats de compétences professionnelles (CCP) pour obtenir ton titre professionnel, mais tu peux aussi le valider partiellement par l'obtention d'un ou plusieurs blocs de compétences. En fonction de ta situation, une session de rattrapage pourra t'être proposée.

INTÉRESSÉ.E ?



Contacte-nous depuis: <https://id-alternance.fr/nos-campus/#nous-contacter>
Candidate via le lien: <https://id-alternance.fr/candidater/>

N'HÉSITE PAS À NOUS CONTACTER !

 N°Vert gratuit 0800 952 275