

Titre Professionnel Conseiller(ère) Relation Client à Distance Niveau 4

Agenda

| | |
|---|---|
| LIEU : Douai | SIADEP 100 Reu Pierre Dubois 59500 DOUAI |
| Réunion d'informations | /2020 à 9h00 |
| Date de démarrage de formation : 07/10/2020 | |

Le/la **conseiller(e) relation client à distance** exerce son métier par téléphone, la plupart du temps sur un plateau technique. Il prospecte, assure le service client et les démarches commerciales pour les particuliers et les entreprises, tout en respectant les procédures. Son but est de satisfaire au mieux aux besoins des clients.

OBJECTIFS

- Acquérir les compétences nécessaires au métier de Conseiller(e) Relation Client à Distance
- Valider le Titre Professionnel Conseiller(e) Relation Client à Distance (niveau 4 – reconnu par le Ministère du travail)
- S'insérer durablement sur le marché du travail

PUBLIC

- Demandeur d'emploi
- Personne éligible au Compte Personnel de Formation (CPF)

PREREQUIS

- Avoir un projet professionnel défini dans le domaine visé
- Disposer une bonne représentation du métier et de son environnement
- Etre titulaire d'un niveau CAP
- Bonne élocution
- Etre familiarisé avec l'outil informatique

DUREE

- 560 heures : 350 heures en centre de formation et 210 heures en entreprise.
- Formation à temps plein

MODALITES DE FINANCEMENT

- Formation financée par le Conseil Régional des Hauts de France
- Possibilité d'indemnisation selon le statut d'entrée en formation

METHODES PEDAGOGIQUES

- Formation en présentiel ·
- Alternance de cours théoriques et pratiques

MODALITES D'EVALUATION

- Contrôle continu en cours de formation ·
- Constitution du dossier professionnel ·
- Présentation à la session de validation du titre (mise en situation professionnelle, entretien technique et final avec un jury habilité) ·
- Remise d'un portefeuille de compétences

CONTACTS SIADEP

mareva-bertin@siadep.com

CONTENU

2 certificats de compétences professionnelles :

CCP 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.
Informier et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale.

CCP 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.

INTERVENANTS

- Une équipe de formateurs experts, avec une expérience terrain significative
- Formation encadrée par un référent pédagogique (centre et entreprise)