

TITRE PROFESSIONNEL

CONSEILLER·ÈRE RELATION CLIENT À DISTANCE

Le Conseiller relation client à distance assure des prestations de service personnalisées au profit du client ou de l'usager, sur les canaux de communication dédiés à la gestion de la relation client. Il développe à distance la relation commerciale avec le client et contribue à sa pérennité.

CERTIFICATION - DIPLÔME

Titre professionnel de Niveau 4 (BAC) délivré par le Ministère du Travail et inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) **n°42431.**

DURÉE DE LA FORMATION

Formation en centre : **448h**
Immersion en entreprise : **175h**
Total : **623 heures**

OBJECTIFS

Former des personnes à l'acquisition des compétences et des techniques professionnelles nécessaires à l'exercice du métier de Conseiller·ère Relation Client À Distance,

Permettre aux apprenants d'accéder à l'emploi et d'être opérationnels sur un poste de Conseiller·ère Relation Client À Distance en intégrant en particulier la familiarisation avec le milieu de l'entreprise,

Obtenir le titre professionnel « Conseiller Relation Client À Distance » niveau 4 (BAC).

COMPÉTENCES CIBLÉES

Assurer des prestations de service personnalisées en relation client à distance

- Accueillir à distance le client ou l'usager
- Collecter les données du client ou de l'usager et identifier son besoin
- Apporter un conseil personnalisé au client ou à l'usager
- Gérer des situations difficiles en relation client à distance

Développer la relation commerciale à distance et contribuer à sa pérennité

- Proposer des solutions adaptées aux besoins du prospect-client
- Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale
- Assurer le recouvrement amiable de créances

RETRAVAILLER DANS L'OUEST Siège - 8, impasse de Belgique – 44300 NANTES – Tél : 02 40 74 25 30 – Fax : 02 40 74 28 98 – Mail : region.ouest@retravailler.org
SIRET N° 377 610 902 00126 - Code APE : 8559 A – TVA : FR 79 377 610 902 Association Loi 1901 à but non lucratif – Organisme de formation

FORMATION DISPONIBLE POUR :







MÉTIERS CIBLÉS

L'essor des ventes et services à distance a entraîné une prolifération des centres d'appels avec des conseillers travaillant à distance. Ce phénomène touche divers secteurs, tels que les banques, les grandes enseignes de vente en ligne, l'industrie de l'Internet et de la téléphonie, ainsi que de nombreux autres domaines d'activité comme le streaming.

- **Téléconseiller**
- **Télévendeur**
- **Conseiller hotline**
- **Conseiller client**
- **Chargé de clientèle**
- **Chargé de clientèle Téléservices**
- **Commercial sédentaire**
- **Opérateur des Renseignements Téléphoniques**
- **Conseiller de voyage**
- **Chargé d'assistance**
- **Chargé de recouvrement**

POURSUITE DE FORMATION

La formation vise l'insertion directe en emploi. Vous pouvez envisager une poursuite de formation dans le cadre d'un **BTS Négociation & digitalisation de la Relation Client** (NDRC), ou d'un **BUT Techniques de Commercialisation** ou bien d'un **BUT Gestion Administrative et Commerciale** (GACO).

PÉRIODE(S) EN ENTREPRISE

Les périodes de stage en entreprise sont obligatoires dans ce parcours. Si votre formation est rémunérée, pour tout ou partie par France Travail, Transitions Pro, Conseil Régional..., certains financeurs suspendent votre rémunération lorsque le stage n'est pas réalisé. Pensez à rechercher votre entreprise d'accueil dès l'entrée en formation.

PROGRAMME DE LA FORMATION*

Modules d'intégration (14h)

CCP1 - Assurer des prestations de service personnalisées en relation client à distance (154h)

- Communication vocale ou multimedia
- Diagnostic des besoins
- Renseignement à distance
- Accueil téléphonique
- Prise en compte du handicap
- Assistance de niveau 1
- Gestion des conflits

CCP2 - Développer la relation commerciale à distance et contribuer à sa pérennité (217h)

- Conseil et vente par téléphone
- Négociation dans le cadre d'une vente
- Fidélisation et satisfaction des clients
- Analyse et suivi des performances commerciales
- Enquêtes, études, sondages par téléphone
- Réclamations et litiges clients

Modules d'accompagnement à la certification et à l'emploi (63h)

**Le contenu peut évoluer en fonction du Référenciel RNCP ou du programme*

RETRAVAILLER DANS L'OUEST Siège - 8, impasse de Belgique – 44300 NANTES – Tél : 02 40 74 25 30 – Fax : 02 40 74 28 98 – Mail : region.ouest@retravailler.org
SIRET N° 377 610 902 00126 - Code APE : 8559 A – TVA : FR 79 377 610 902 Association Loi 1901 à but non lucratif – Organisme de formation

LES + AU SERVICE DE VOTRE RÉUSSITE

Un suivi du travail réalisé et un **accompagnement individualisé** par une **équipe pédagogique experte**.

Une **planification adaptée** à vos besoins et définie au démarrage.

Une **plateforme e-learning « E-proévolution »** disponible 24h/24 et accessible sur ordinateur ou tablette. Notre outil en ligne vous propose une pédagogie riche : cours vidéo et interactifs, exercices, tests, quizz, études de cas, évaluations, forum, espace collaboratif etc.

Un **formateur référent** qui vous suit tout au long de votre parcours : suivi de votre parcours individuel et adaptation si besoin, accompagnement dans la recherche de votre stage, suivi en entreprise et coaching emploi.

Les modalités techniques et pédagogiques mises en œuvre, reposent sur des situations d'apprentissage variées disponibles en présentiel au centre de formation ou mixte (Blended learning) :

Les cours collectifs : avec le formateur en face-à face ou en classe virtuelle.

L'autoformation : Vous avancez à votre rythme sur votre travail. Vous pouvez envoyer votre travail à un formateur qui assure les corrections et les retours.

La communauté d'apprenants : Vous pouvez contacter les autres apprenants, échanger des travaux ou travailler en petits groupes grâce à nos outils collaboratifs.

Le tutorat pédagogique : Si vous avez des questions, besoin d'un avis ou d'une correction, vous pouvez contacter à tout moment votre formateur via appel téléphonique, mail ou visio-conférence.

Le tutorat technique : Vos formateurs peuvent vous dépanner ou vous mettre en contact avec nos services d'assistance pour résoudre vos difficultés d'ordre numérique.

EXAMEN

Les compétences du candidat pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury habilité par la Direction Régionale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités sur :

- Les résultats des évaluations passées en cours de formation (pour les candidats issus d'un parcours de formation)
- Une mise en situation professionnelle
- Le Dossier Professionnel et ses annexes éventuelles
- Un entretien technique
- Un entretien final

Dans le cadre d'une validation partielle par **Certificat de Compétences Professionnelles**, le candidat est évalué pour chaque CCP sur la base des mêmes éléments.

S'il obtient **tous les CCP du titre**, le jury conduit un entretien final avec le candidat pour l'obtention du Titre complet. Si le candidat obtient seulement **un CCP**, il a la possibilité de se représenter au CCP restant à valider, dans la limite de la durée de validité du titre professionnel.

En cas d'échec complet sans aucun CCP obtenu, le candidat peut, après accord du jury, repasser l'examen 3 fois dans un délai d'un an à compter de la date de la première épreuve et dans la limite de la date de validité du titre professionnel.

PÉDAGOGIE INCLUSIVE ET ADAPTÉE À TOUS

Un référent handicap est disponible pour répondre à vos questions. Nous mobilisons également nos partenaires handicap locaux pour répondre à vos besoins. Nous proposons un accompagnement personnalisé au regard de la situation de handicap ainsi que la possibilité d'aménagements concertés avec le stagiaire ou le bénéficiaire concerné :

- Possibilité de mobilisation des aides dans le cadre de Prestations de Compensation du Handicap ou des aides de l'AGEFIPH (aides techniques et humaines, aides à l'adaptation des situations de formation, aides à la mobilité)
- Possibilité d'aménager les horaires et le rythme de la formation, en fonction du format de la formation et des besoins
- Compensation via les aides techniques, optiques, informatiques et électroniques : agrandisseur d'écran, logiciel zoom-texte, lecteurs d'écran, logiciel de reconnaissance vocale, trackball, joystick, claviers spécifiques, adaptateurs, etc.
- Possibilité de solliciter une interface ou un interprète LSF
- Possibilité d'adapter les supports de la formation (visuels adaptés, documents simplifiés)
- Possibilité d'aménagement des modalités d'examen

RETRAVAILLER DANS L'OUEST Siège - 8, impasse de Belgique – 44300 NANTES – Tél : 02 40 74 25 30 – Fax : 02 40 74 28 98 – Mail : region.ouest@retravailler.org
SIRET N° 377 610 902 00126 - Code APE : 8559 A – TVA : FR 79 377 610 902 Association Loi 1901 à but non lucratif – Organisme de formation

ACCESSIBILITÉ DES LOCAUX

Nos centres de formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap :

Accueil adapté
Circulation facilitée
Plan d'accessibilité affiché sur site

CONDITIONS D'ACCÈS

Prérequis pédagogiques :

Avoir un projet professionnel validé dans le secteur d'activité

Justifier d'un niveau 1ère ou Terminale

Disposer des compétences de base en informatique et en bureautique

Démontrer des aptitudes à la lecture et à l'analyse de données chiffrées

Démontrer un intérêt pour le commerce et la relation client

Prérequis techniques :

Chaque apprenant souhaitant se positionner sur la formation doit disposer d'un ordinateur fixe ou portable, capable de supporter l'installation des logiciels nécessaires à la formation.

La configuration minimale recommandée doit comprendre :

Processeur i5 ou i7 récent ou Ryzen 5 minimum (5ème génération)
8Go mémoire minimum (16Go fortement conseillé)
Windows 10 ou 11
Disque dur 512 Go
Un accès Internet opérationnel en continu (fibre conseillée)
Une webcam et un micro en bon état de fonctionnement

Les ordinateurs possibles avec ces préconisations : HP 15s-eq2000sf / Lenovo Yoga Slim 7 13ACN5-801 / Dell Vostro 3520 / Asus Vivobook

FINANCEMENTS POSSIBLES

Le dispositif « CPF de transition professionnelle »
Votre Compte Personnel de Formation (CPF)
Le Contrat de Sécurisation Professionnelle (OPCO employeur)
L'Aide Individuelle à la Formation (France Travail)
L'Aide de votre Conseil régional
En autofinancement
Le Plan de développement des compétences (OPCO employeur)
Le dispositif Pro A (OPCO employeur)



ÉTAPES D'INSCRIPTION

La phase d'inscription sur la formation comporte 4 étapes :

1 - Transmission du Dossier de Pré-inscription avec les pièces demandées.
2 - Participation à une réunion d'information.
3 - Des tests de sélection permettant d'évaluer vos pré acquis (les compétences que vous avez déjà).
4 - Un entretien individuel permettant :
- d'évaluer vos prérequis techniques et pédagogiques
- de confirmer votre identité et votre projet professionnel
- d'évaluer les freins qui pourraient entraver l'entrée en formation

Pour tous renseignements,
contactez notre plateforme d'informations :

02 49 09 14 59

candidat.rwo@retravailler.org

www.retravailler-ouest.fr

RETRAVAILLER DANS L'OUEST Siège - 8, impasse de Belgique – 44300 NANTES – Tél : 02 40 74 25 30 – Fax : 02 40 74 28 98 – Mail : region.ouest@retravailler.org
SIRET N° 377 610 902 00126 - Code APE : 8559 A – TVA : FR 79 377 610 902 Association Loi 1901 à but non lucratif – Organisme de formation