



Objectifs

- Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance
- Réaliser des enquêtes, études ou sondages par téléphone
- Délivrer des renseignements administratifs aux clients ou prospects
- Informer et conseiller les clients ou prospects
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance
- Prospecter par téléphone
- Réaliser des campagnes de fidélisation et rétention commerciale
- Assurer le recouvrement amiable de créances

Programme de la formation

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 »), le conseiller relation client à distance rend des services ou propose des biens et des services dans une démarche commerciale aux particuliers ou aux entreprises. Il agit dans un souci de satisfaire le client ou le prospect en préservant les intérêts de l'entreprise.

Le conseiller relation client à distance travaille en général dans un centre d'appels ou centre de relation client.

Il travaille également dans les sociétés de services ayant mis en place, en interne, un suivi clientèle par téléphone. De nombreuses offres d'emploi existent dans l'informatique, la téléphonie, les banques et les assurances mais également dans les énergies, la vente à distance, le tourisme, les transports, les télécommunications, les administrations, les collectivités territoriales et des perspectives grandissantes grâce au développement du e-commerce.


CCP1 - 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.
- Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale.

CCP2 – 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.


PUBLIC CONCERNÉ
Tout public


PRÉ-REQUIS
Avoir le niveau 3 (CAP/BEP)
Compétences en communication orale et écrite ainsi qu'en bureautique


DURÉE
Nous consulter


NOMBRE DE STAGIAIRES
Nous consulter


SANCTION/DIPLÔME
Titre Professionnel du Ministère du Travail de niveau 4
Validation possible par bloc de compétences



Titre Professionnel Conseiller(ère) Relation Client à Distance

Débouchés / Métiers

Poursuite d'études :

Titre Professionnel de Manager d'équipe relation client à distance de niveau 5

Métiers :

- Conseiller(ère) relation client à distance
- Conseiller(ère) clientèle
- Chargé(e) de clientèle
- Chargé(e) d'assistance
- Hotliner
- Téléconseiller(ère)/téléopérateur(trice)
- Téléprospecteur(trice)/télé-enquêteur(trice)
- Chargé(e) de recouvrement

Modalités d'évaluation

À l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels, sur la base des éléments suivants :

- les résultats aux évaluations réalisées en cours de formation
- un Dossier Professionnel (DP)
- une mise en situation professionnelle
- un entretien technique et final avec le jury

Méthodes pédagogiques

- Cours magistraux
- Étude de cas
- Travaux de groupe
- Jeux de rôle
- Brainstorming
- Plateforme de formation digitale
- Mise en situation en plateau technique...