

## PARCOURS CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE

### DIPLÔME RECONNU PAR L'ETAT, NIVEAU 4 (BAC)

### INSCRIT AU RNCP N°12054

**Le métier** du Conseiller Service Client à Distance (CRCD) est de **servir le client** en gérant ses demandes, **assurer une démarche commerciale et/ou de conseil** auprès de particuliers ou d'entreprises, avec le souci constant de **satisfaire ses interlocuteurs**.

Il **utilise en permanence et en simultané le téléphone couplé à l'informatique** et les applicatifs associés. En fonction de l'organisation de l'entreprise, il effectue des **appels entrants et sortants** et peut réaliser leur **suivi par téléphone, courriel, courrier, sms, tchat**, etc.

De nombreuses opportunités d'emplois s'offrent aux titulaires du titre CRCD dans de **nombreux secteurs d'activités** (banque/assurance, e-Commerce, énergie, grande distribution, téléphonie, etc....).

#### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance
- Réaliser des actions commerciales en relation client

#### PREREQUIS D'ENTREE

- Être titulaire d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) et d'une notification MDPH pour le parcours visé.
- Être d'un niveau 1ère **ou** titulaire d'un BEP **ou** titre professionnel de niveau V dans les métiers de la vente ou des services à la clientèle.
- Ou être de niveau 2de **et** 3 ans d'expérience dans les emplois de vente ou de services à la clientèle.
- Maîtriser la communication écrite et orale, savoir présenter son projet professionnel, maîtriser les outils bureautiques, maîtriser les outils spécifiques à la déficience visuelle (pour les candidats déficients visuels).

#### DUREE DE LA FORMATION

**11 mois** soit 1 666 heures sous **format hybride** (2 jours à l'ESRP FORJA et 3 jours en entreprise par semaine de mars à septembre) et une préparatoire en amont d'une durée de **3 mois** soit 453 heures.

#### ORGANISATION

Préparatoire CRCD : entrée en octobre

Cursus Titre CRCD : entrée en janvier

Fréquence : 1 promotion par an (8 places)

## POURQUOI CHOISIR NOTRE PARCOURS

### Pour les futurs apprenants :


- **Maîtrise technologique "Job-Ready"** : Vous n'apprenez pas seulement à répondre au téléphone. Vous maîtrisez le pilotage simultané d'un CRM, des outils de tchat, du mail et de la téléphonie.
- **Pédagogie Immersive** : Apprenez par l'action (ateliers, coaching, mises en situation réelle).
- **Sécurité et Bien-être** : Bénéficiez d'un filet de sécurité unique (psychologue, assistante sociale, orthoptiste) pour vous concentrer sereinement sur votre réussite.

### Pour les entreprises & orienteurs :


- **Expertise Multimodale** : Nos formateurs maîtrisent le présentiel, le distanciel et le tutorat à distance. Nos stagiaires sont formés sur un plateau technique avec utilisation intensive de CRM.
- **Engagement RSE** : Recruter nos lauréats, c'est intégrer des talents qualifiés répondant à vos obligations d'emploi de travailleurs handicapés, tout en misant sur des compétences métier validées par un jury de professionnels.
- **Inclusion Unique** : Spécialistes de l'accessibilité, nous formons des professionnels capables d'assurer la relation client à distance en utilisant les différents canaux de communication.

### INFOS PRATIQUES

**ESRP FORJA** | 106-108 rue de l'Ouest, 75014 PARIS

 **Métro** : Ligne 13 (Pernety ou Plaisance)

 **Bus** : 59 (Pernety) ou 62 (Plaisance)

 **Gare** : 10 min à pied de Montparnasse

### Contactez nos conseillers

 **01 45 45 60 60**  [forja.contact@fondation-ove.fr](mailto:forja.contact@fondation-ove.fr)  [www.centre-forja.fr](http://www.centre-forja.fr)

