CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE (CRCD)

DIPLÔME RECONNU PAR L’ETAT, NIVEAU 4 (BAC)

INSCRIT AU RNCP N°1205

**Le métier**

Servir le client, gérer ses demandes, assurer une démarche commerciale, et/ou de conseil auprès de particuliers, mais aussi d’entreprises, le Conseiller Relation Client à Distance (CRCD) a le souci constant de satisfaire ses interlocuteurs.

Il utilise en permanence et en simultané le téléphone couplé à l'informatique et les applicatifs associés : logiciel de gestion de la relation client, Intranet, Internet. 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 des secteurs aussi diversifiés que la banque, l’assurance, l’énergie, la grande distribution, le voyage, l’agro-alimentaire, la téléphonie, la vente en ligne, les services, l’hôtellerie, la VaD (Vente à Distance), l’économie solidaire, la santé, etc.

**Prérequis d’entrée**

* Être titulaire d’un niveau 1ère ou BEP, ou titre professionnel de niveau 3 dans les métiers de la vente ou des services à la clientèle.
* Avoir élaboré un projet professionnel finalisé.
* Être titulaire d’une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH)\* et d’une notification MDPH pour le parcours visé.

Les candidats sont reçus sur une session de préadmission au Centre FORJA (entretiens individuels approfondis et tests) pour valider les prérequis techniques à l’entrée en formation ainsi que la faisabilité du projet.

Un parcours Préparatoire Tertiaire en amont de l’entrée en formation (4 mois de septembre à décembre) est préconisé pour acquérir la totalité des prérequis.

\* Cette formation est ouverte à des candidats travailleurs handicapés hors champ de la déficience visuelle (sauf troubles du spectre de l’autisme et déficiences auditives).

**Objectifs de la formation**

Compétences transversales métier

* Communiquer efficacement à l’oral et à l’écrit en relation client à distance.
* Utiliser les technologies de l’information et maîtriser les outils multicanaux, en relation client à distance.
* Maintenir une démarche qualité en relation client à distance.

Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance

* Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone.
* Délivrer une information ou un renseignement administratif à l’usager.
* Apporter une assistance de niveau 1 au client.
* Informer et conseiller le client dans le cadre d’une relation commerciale.

Réaliser des actions commerciales en relation client

* 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.

**Programme**

Module 1 : Bilan professionnel et adéquation avec l’emploi de téléconseiller

Module 2 : Introduction à la relation client

Module 3 : Terminologies techniques et pratiques du CRCD

Module 4 : Initiation au droit

Module 5 : Connaissance générale de l’état

Module 6 : Règlementations appliquées à la Vente à Distance

Module 7 : Marketing de la Vente à Distance : émission et réception

Module 8 : Principes de la communication

Module 9 : Aspects comportementaux en communication

Module 10 : Efficacité du discours

Module 11 : Conseil et vente par téléphone

**Méthodologie**

Méthodes pédagogiques

Une pédagogie participative et immersive est mise en place tout au long du parcours : brainstorming, études de cas pratiques, mises en situation professionnelle au téléphone et jeux de rôles.

Les participants bénéficient d’interventions de professionnels et sont amenés à réaliser des campagnes téléphoniques réelles.

Enfin, des entrainements oraux et écrits, ainsi que des quizz, jalonnent le parcours pour exercer les participants à l’obtention du titre de Conseiller Relation Client à Distance.

Moyens mis à disposition

* Tous les outils et les applicatifs nécessaires à la mise en œuvre d’un chantier de relation client à distance sont à la disposition des usagers.
* Notre plateau comprend deux îlots de 4 postes de travail équipés des outils de communication, pédagogiques et d’évaluation nécessaires à l’acquisition des compétences professionnelles visées par le référentiel du titre.
* Tous nos outils sont adaptés à la déficience visuelle.
* Nos équipements sont également conformes aux exigences techniques du référentiel de certification du titre de CRCD.
* Chaque usager peut bénéficier en interne, s’il le souhaite, d’un accompagnement médico-social car le Centre FORJA compte dans son équipe : une orthoptiste, une instructrice de locomotion, une assistante sociale et une psychologue.

**Modalités de validation du titre**

* Assiduité tout au long de la formation (- de 10 % d’absence)
* Deux évaluations en contrôle continu (Évaluation en Cours de Formation)
* Une évaluation finale :
* Rédaction d’un dossier professionnel sur la base de l’expérience du participant.
* Mises en situations professionnelles et entretiens devant un jury constitué de professionnels du métier
* Entretien technique sur la pratique professionnelle et entretien final sur le métier

La formation est validée par le titre professionnel du ministère du Travail de niveau 4 « Conseiller Relation Client à Distance » ou par des Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) :

* CCP 1 : Assurer des services, du conseil et de la gestion en relation client à distance
* CCP 2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

**En pratique**

Lieu ESRP FORJA - 106.108 rue de l’Ouest - 75014 PARIS

Rentrée Chaque année en janvier

Rythmes 11 mois de janvier à décembre

* 8 mois en présentiel à temps plein
* 3 mois de stage en entreprise

Effectifs Promotions de 4 à 8 stagiaires par an

Contact Arsène NDIKODE, Coordonnateur pôle insertion

Nathalie DELECHAPT, Chargée des partenariats et relations entreprises

Standard 01 45 45 60 60

Accueil [forja.contact@fondation-ove.fr](mailto:forja.contact@fondation-ove.fr)

Pôle insertion [insertion.forja@fondation-ove.fr](mailto:insertion.forja@fondation-ove.fr)

Site web [www.centre-forja.fr](http://www.centre-forja.fr)