

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

Compétences transversales métier en relation client à distance

- Communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit
- Utiliser les technologies de l'information et maîtriser les outils multicanaux
- Maintenir une démarche qualité

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'utilisateur
- 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 : Règlements appliqués 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, etc.

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

Des **entraînements oraux et écrits** ainsi que des quiz jalonnent le parcours.

Moyens mis à disposition

Le Centre FORJA dispose de tous les applicatifs nécessaires à la mise en œuvre d'un **chantier de relation client à distance**.

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 de certification.

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.

PRÉREQUIS D'ENTRÉE

Être titulaire d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH)* et d'une notification MDPH pour le parcours visé.

Être titulaire d'un niveau 1^{ère} ou BEP, ou titre professionnel de niveau V dans les métiers de la vente ou des services à la clientèle.

Maîtriser sa communication écrite et orale.

Savoir utiliser l'outil bureautique (pack Office, Internet, messagerie, etc.).

Avoir élaboré un projet professionnel finalisé.

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).

Les candidats sont reçus à l'occasion d'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.

Les sessions de préadmission sont organisées tout au long de l'année.

MODALITÉS DE VALIDATION

- **Assiduité tout au long de la formation** (- de 10% d'absence)
- **Deux évaluations en contrôle continu (Évaluation en Cours de Formation)**
- **Évaluation finale :**
 - ⇒ Rédaction d'un dossier professionnel sur la base de l'expérience du participant.
 - ⇒ Mises en situations 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

1

promotion

par an

8

stagiaires

par promotion

11

mois

de janvier
à décembre

3

mois

de stage
en entreprise

5

jours

par semaine
à temps plein

Contact Arsène NDIKODE, Coordonnateur pôle insertion
Nathalie DELECHAPT, Chargée des partenariats et relations entreprises

Standard 01 45 45 60 60
Pôle insertion insertion.forja@fondation-ove.fr
Accueil forja.contact@fondation-ove.fr
Site web www.centre-forja.fr



Lieu de formation

ESRP FORJA
106.108 rue de l'Ouest
75014 PARIS

Accessibilité transport

- Métro ligne 13
(Pernety ou Plaisance)
- Bus 59, arrêt Pernety
- Bus 62, arrêt Plaisance
- A pied : 10 min de la Gare Montparnasse

