

Parcours de formation / Titre professionnel

Conseiller Relation Clientèle à Distance

relationnel - vente - service

Alternance

Initiale



Le Métier

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 (la) conseiller (ère) relation client à distance rend des services ou propose des biens et des services dans une démarche commerciale aux particuliers ou aux entreprises. Dans le cadre d'actions commerciales à distance, le (la) conseiller (ère) relation client à distance s'entretient avec le prospect ou le client par téléphone, découvre ses attentes et ses besoins et lui propose une offre afin d'obtenir son accord. Il (elle) vend des produits ou des services, propose des produits de substitution si nécessaire et réalise des ventes additionnelles

La Formation

Prérequis

Connaissance de l'outil informatique

Objectifs

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

Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

Programme de formation

1. Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance : Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner / Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix / Gérer des situations difficiles en relation client à distance
2. Réaliser des actions commerciales en relation client à distance : Réaliser des actions de prospection par téléphone / Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations / Gérer des situations de rétention client / Assurer le recouvrement amiable de créances

DUREE

12 mois - dont 420 heures de formation



LIEU

Formation présentielle à Marseille (13)



DIPLÔME

Titre professionnel de Niveau 4 de conseiller relation clientèle à distance.

Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, consultez le site internet de France Compétences.



PUBLIC

Tout public



TARIF

8 650€

Le prix de la formation est donné à titre indicatif. Des prises en charges totales ou partielles sont possibles en fonction des financements des entreprises ou de partenaires.



Modalités pédagogiques et techniques

- E-learning
- AFEST
- Alternance
- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quizz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

Dispositif de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaire d'évaluation de la formation



Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour plus de renseignements, contacter notre référent handicap par mail à contact@ludorium-cfa.com

Après la formation

Passerelles (liste non exhaustive)

- Titre professionnel manager d'équipe de relation client à distance
- Titre professionnel Négociateur Technico-Commercial
- BTS NDRC

Débouchés

Conseiller commercial
Télévendeur/ Téléacteur/
Téléprospecteur
Vendeur à domicile
Conseiller Voyage
Chargé de recouvrement
Conseiller commercial
auprès des particuliers
Technicien de vente à
distance
Délégué commerciale
Conseiller ou chargé de la
clientèle
Conseiller commercial
sédentaire

Equivalence

Titre professionnel Conseiller Vente

Modalités de recrutement

Déposer un dossier d'inscription (CV
et lettre de motivation) via le formulaire
d'inscription ci-dessous
Participer à un entretien de motivation
Participer à un test de sélection

Délais d'accès

De 48 heures à 2 mois.



