COMMERCE, ACHATS ET MARKETING

Formation professionnelle

Conseiller Relation Client à Distance (CRCD) - POEC

SANS NIVEAU SPÉCIFIQUE EN 3 MOIS

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Acquérir les compétences nécessaires au métier de Conseiller(e) Relation Client à Distance
Valider le Titre Professionnel Conseiller(e) Relation Client à Distance (niveau 4 – reconnu par le Ministère du travail)
S'insérer durablement sur le marché du travail

PUBLIC VISÉ

Demandeurs d'emploi, salariés

PRÉ-REQUIS

Sans niveau spécifique

CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

Avoir un projet professionnel défini dans la relation client à distance
Avoir un CAP ou équivalent
Etre familiarisé avec l'outil informatique

FINANCEMENTS POSSIBLES

Programme Régional de Formation (PRF)
France Travail
Opérateurs de Compétences (OPCO)

Rythme d'alternance :
différent selon le centre choisi

MODALITÉS D'ACCÈS

participation à une réunion d'informations collective
renseignement d'un dossier de candidature
réalisation de tests de positionnement
entretien de motivation
résultats communiqués par mail ou courrier au plus tard une semaine avant le démarrage prévisionnel de la formation

ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Contactez-nous

87,43%
DE REUSSITE AUX EXAMENS

89,31%
DE TAUX DE SATISFACTION LAHO FORMATION

Retrouvez toutes les informations sur
laho-formation.fr

Formation professionnelle

Conseiller Relation Client à Distance (CRCD) - POEC

PROGRAMME DE LA FORMATION

2 certificats de compétences professionnelles (CCP) :

ASSURER DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DE CONSEIL A 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

REALISER DES ACTIONS COMMERCIALES A 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

MÉTIERS ET DÉBOUCHÉS

Plusieurs dénomminations et/ou fonctions possibles :
Conseiller(ère) clientèle à distance
Chargé(e) de clientèle
Téléconseiller(ère)
Télévendeur(se)
Chargé(e) de recouvrement...
Au sein d'un service internalisé d'une entreprise, ou externalisé (centre d'appels), dans tout secteur d'activités (informatique, téléphonie, banque-assurance, distribution, énergie, transport, santé, administration, e-commerce...).

POURSUITES D'ÉTUDES POSSIBLES

Possibilité de poursuivre à un niveau supérieur sous conditions