



Sans niveau spécifique

Conseiller Relation Client à Distance (CRCD) - POEC

SANS NIVEAU SPÉCIFIQUE EN

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

PRÉ-REQUIS

Sans niveau spécifique

PUBLIC VISÉ

Tout public

ALTERNANCE

Contrat d'apprentissage
Contrat de professionnalisation
Finançable et rémunérée
(selon critères d'éligibilité)

Rythme d'alternance :
différent selon le centre choisi

AUTRES POSSIBILITES

Statut Etudiant
VAE (*Validation des Acquis de l'Expérience*)
CPF (*Compte Personnel de Formation*)
PTP (*Projet de Transition Professionnelle*)
Pro-A (*Reconversion ou promotion par alternance*)
...

Nous contacter pour plus d'informations

MODALITÉ PÉDAGOGIQUE

Mix-learning

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluations ponctuelles en cours de formation
Evaluation finale (*jury / examen / dossier professionnel...*)

MOYENS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

MODALITÉS D'ACCÈS

Dossier d'inscription
Entretien

DÉLAI D'ACCÈS

Entrées / sorties permanentes

ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Contactez-nous

LES + DE LA FORMATION

Des équipes pluridisciplinaires disponibles pour un accompagnement personnalisé
Des ressources et supports accessibles tout au long du parcours de formation

87,43%

DE REUSSITE AUX
EXAMENS

89,31%

DE TAUX DE SATISFACTION
LAHO FORMATION

Retrouvez toutes les informations sur
laho-formation.fr



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'utilisateur
- 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 dénominations 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

