

COMMERCE, ACHATS ET MARKETING





Titre Professionnel (TP)

Conseil Relation Client à Distance (CRCD)

NIVEAU 4 (BAC ET ÉQUIVALENTS) | 315 HEURES EN CENTRE - 280 HEURES EN ENTREPRISE

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

PUBLIC VISÉ

Demandeurs d'emploi majeurs Salariés en contrat aidé Salariés à temps partiel (moins de 24h hebdo) Personnes en PréParE Personnels en uniforme en reconversion Sportifs de haut niveau sans contrat

PROFIL ATTENDU

Capacité à adopter un comportement orienté vers l'autre en relation client à distance

Capacité à communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance Mise en œuvre d'une démarche de résolution de problèmes dans la gestion des dossiers

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis

CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

Classe de première ou équivalent

ou des services à la clientèle

Ou CAP / BEP / Titre Professionnel de ce niveau dans les métiers de la vente ou des services à la clientèle et un an d'expérience professionnelle Ou niveau classe de Seconde et 3 ans d'expérience dans les métiers de la vente

Avoir une bonne représentation du métier et des conditions d'exercice Bon niveau d'élocution en français

HANDICAP

Formation accessible aux personnes en situation de handicap Mobilisation du référent Handicap pour identifier les adaptations et aménagements si nécessaire

MODALITÉS D'ACCÈS

Participation à une Réunion d'Informations Collective (RIC) Renseignement d'un dossier de candidature Réalisation de tests de positionnement Entretien de positionnement

FINANCEMENTS POSSIBLES

Programme Régional de Formation (PRF)
Contrat de Sécuriation Professionnelle (CSP)
Compte Personnel de Formation (CPF)
Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)
Projet de Transition Professionnelle (PTP)
Promotion par Alternance (Pro-A)

DÉLAIS D'ACCÈS

Résultats communiqués par mail ou courrier Au plus tard une semaine avant le démarrage prévisionnel de la formation







Conseil Relation Client à Distance (CRCD)

MIX-LEARNING

INFORMATIONS LÉGALES



Date de début de validité 06/07/2021

...

MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DU PLEIN EMPLOI
ET DE L'INSERTION

Certificateur(s)

RNCP35304: TP - Conseiller relation client à distance

PROGRAMME DE LA FORMATION

Cette certification est constituée de 2 blocs de compétences dénommés CCP (Certificats de Compétences Professionnelles). Il est possible de se préparer à tout ou partie de la certification.

Bloc / CCP1 - Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

- · Accueillir le client ou l'usager et le renseigner
- Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
- Gérer des situations difficiles en relations client à distance
- Préparation aux épreuves de certification
- E-learning Se préparer au métier

Bloc / CCP 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
- Préparation aux épreuves de certification
- E-learning Se préparer au métier

Bloc transversal

- Bureautique
- E-learning Se préparer au métier

Bloc complémentaire

- Accueil
- Prise en main des outils de FOAD
- Intégration / Cohésion d'équipe
- Sensibilisation Santé Bien-être
- Sensibilisation aux démarches éco-responsables
- Développement personnel et soft skills
- Techniques de Recherche d'Emploi (TRE)
- Bilan de fin de formation
- E-learning Se préparer au métier

MOYENS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

Face-à-face pédagogique Approches pédagogiques diversifiées Alternance d'apports théoriques et de pratiques professionnelles Plateforme e-learning

Mise en situation sur plateau technique

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Contrôle continu en cours de formation Validation des compétences acquises en fin de parcours Rédaction d'un dossier professionnel Présentation aux épreuves de validation devant un jury habilité:

- mise en situation professionnelle
- entretien technique
- questionnaire professionnel
- questionnement à partir de production(s)

MÉTIERS ET DÉBOUCHÉS

Cette formation a une visée d'insertion professionnelle immédiate dans les métiers suivants :

- Conseiller client
- Conseiller commercial
- Chargé de clientèle
- Attaché commercial

POINTS FORTS

Des professionnels qui transmettent leur passion du métier dans le partage et la convivialité Une formation avec de nombreux cas pratiques

Un accompagnement personnalisé et une insertion professionnelle facilitée





