

Téléconseiller

CCP1 du Titre Professionnel

Conseiller Relation Client à Distance



Lieu de formation	Elan Formation 3 place du Général de Gaulle 88000 EPINAL
Dates de formation	Du 11 avril 2022 au 22 juillet 2022 30 à 35 heures / semaine - Du lundi au vendredi De 8H30 à 12H00 et de 13H30 à 17H00
Durée	485 heures maximum dont 288 heures en centre (maximum) et 70 heures en entreprise. La durée en centre va varier en fonction des résultats aux tests d'entrée.
Prérequis et population concernée	Demandeur d'emploi ayant validé son projet professionnel par un conseiller. Motivation à suivre la formation dans sa totalité.
Nombre de places	12 places
Objectifs pédagogiques et sorties visées	Permettre au stagiaire d'acquérir les compétences nécessaires pour répondre aux offres d'emploi de téléconseiller. Programme de formation totalement individualisé en fonction du niveau de départ du candidat : <ul style="list-style-type: none">▪ ACCUEIL ET CONTRACTUALISATION DE LA FORMATION▪ APPUI A LA RECHERCHE D'EMPLOI▪ REMISE A NIVEAU selon les résultats aux tests d'entrée▪ SOUTIEN PERSONNALISE/COACHING selon les résultats aux tests d'entrée et les besoins du candidat en cours de formation▪ Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner - (CCP 1 du titre de Conseiller Relation Client à Distance)▪ Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix - (CCP 1 du titre de Conseiller Relation Client à Distance)▪ Gérer des situations difficiles en relation client à distance - (CCP 1 du titre de Conseiller Relation Client à Distance)▪ Modules complémentaires▪ Perfectionnement Bureautique + PCIE
Moyens pédagogiques et supports	Formation active et participative, comprenant des exercices pratiques et des études de cas. Les supports de cours et exercices sont donnés, expliqués et corrigés par un formateur salarié d'Elan de manière individualisée. Jeux de rôle exercés au sein de notre magasin virtuel.
Info & Inscriptions	Renseignements : Pôle Emploi, Mission locale, CAP EMPLOI ou téléphoner à ELAN
Adresse de l'Information Collective	Informations collectives : 22 mars 2022 à 9h00 30 mars 2022 à 9h00 ELAN – 3 place du Général de Gaulle 88000 EPINAL Passage de tests de positionnement avant entrée en formation (<u>prévoir la journée</u>) et entretien de motivation. <u>Se présenter avec un CV obligatoirement.</u>
Partenaires	