

Conseiller(ère) Relation Client à Distance

Titre professionnel de niveau 4
inscrit au RNCP



Lieu de formation	Elan Formation 1 rue Graham Bell – 57070 METZ
Dates de formation	Du 30 mai 2022 au 20 octobre 2022 30 à 35 heures / semaine - Du lundi au vendredi De 8H30 à 12H00 et de 13H30 à 17H00
Durée	614 heures maximum dont 502 heures en centre (maximum) et 112 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. Bonne maîtrise de la langue Française à l'oral, goût du challenge. Ne pas avoir de contre-indication contre la station debout prolongée et/ou le port de charges.
Nombre de places	12 places
Objectifs pédagogiques et sorties visées	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. A l'issue de cette formation, le candidat sera en mesure de travailler dans un centre de contacts clients en B to B* ou B to C*, principalement par téléphone couplé aux applicatifs informatiques et le plus souvent en réception d'appels (par courriel ou par chat) dans le respect des délais impartis selon le canal utilisé. Sorties visées : Cette action de formation permet d'augmenter le niveau de compétences en validant le Titre Professionnel de niveau 4 et/ou de trouver un emploi dans le domaine visé.
Moyens pédagogiques et supports	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▪ PROGRAMME DU REFERENTIEL – voir au dos de la feuille▪ E-COMMERCE
Info & Inscriptions	Renseignements : Pôle Emploi, Mission locale, CAP EMPLOI ou téléphoner à ELAN Coordinateurs pédagogiques : Mme Barbara DUSSAUCY ou Mme Brigitte BONIN
Adresse de l'Information Collective	Informations collectives : à définir ELAN - 1 rue Graham Bell – 57070 METZ Passage de tests de positionnement avant entrée en formation et entretien de motivation. <u>Se présenter avec un CV obligatoirement.</u>
Partenaires	

Conseiller(ère) Relation Client à Distance

Titre professionnel de niveau 4
inscrit au RNCP



TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE CHARGÉ DE L'EMPLOI

CONSEILLER(ÈRE) RELATION CLIENT A DISTANCE

Le titre professionnel de : **CONSEILLER(ÈRE) RELATION CLIENT A DISTANCE¹** niveau IV (code NSF : 312 t) se compose de deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles.

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. Il (elle) agit dans un souci de satisfaire le client ou le prospect en préservant les intérêts de l'entreprise.

Ses missions varient en fonction de l'activité de l'entreprise ou de la structure. Il (elle) respecte la réglementation en vigueur dans son champ d'intervention, les normes qualité, les chartes et procédures de l'entreprise et il (elle) vise à atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés par sa hiérarchie. Tout au long de son activité, il (elle) utilise le téléphone couplé aux applicatifs informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et se réfère aux règles et aux conventions relatives à la communication orale et écrite.

Dans le cadre de prestations de services, il (elle) participe aux enquêtes ou sondages. Il (elle) administre un questionnaire par téléphone et collecte les informations recherchées. Pour le compte d'institutions ou d'administrations publiques, il (elle) délivre aux publics des renseignements à caractère réglementaire, donne des informations sur leurs droits et obligations ou la situation de leurs dossiers, principalement par téléphone, mais aussi par courriel ou courrier. Dans des services dédiés à l'assistance administrative, commerciale ou technique, le (la) conseiller(ère) relation client à distance reçoit les demandes en direct ou en différé, réalise un diagnostic de la situation et assure l'assistance de niveau 1. En cas de besoin, il transfère la demande à l'interlocuteur disposant des compétences requises, ou il sollicite sa hiérarchie.

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) réalise des réservations, des adhésions ou des abonnements et enregistre des commandes. Il (elle) vend des produits ou des services, propose des produits de substitution si nécessaire et réalise des ventes additionnelles. Le (la) conseiller(ère) relation client à distance accompagne le client durant le processus d'achat et de règlement. Il (elle) procède à des relances préventives ou au recouvrement amiable des créances, propose des solutions et cherche à obtenir l'accord et l'engagement du débiteur.

Le (la) conseiller(ère) relation client à distance est force de proposition pour l'amélioration des supports, tels que les guides d'entretien et les outils de communication, fait remonter toutes les informations utiles à l'entreprise et participe à la démarche qualité.

Le (la) conseiller(ère) relation client à distance travaille dans un service internalisé ou externalisé à l'entreprise, généralement au sein d'une équipe encadrée par un(e) responsable d'équipe auquel (à laquelle) il (elle) rend compte des résultats de son action. Le cas échéant le (la) conseiller(ère) relation client à distance exerce sa mission à domicile dans un cadre de télétravail. Il (elle) est en contact avec les clients et prospects et avec les services internes de l'entreprise.

L'emploi s'exerce en travail posté à temps plein ou à temps partiel. Les horaires peuvent être variables et comporter la nuit, les week-ends et les jours fériés. Le rythme de travail varie en fonction des flux d'activité et de la multiplicité des tâches.

La rémunération comprend un fixe avec éventuellement une partie variable.

■ 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.

■ CCP - 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.