

Conseiller Relation Client à Distance

Titre professionnel de niveau 4
inscrit au RNCP



Lieu de formation	Elan Formation ELAN – 3 place du Général de Gaulle – 88000 EPINAL
Dates de formation	Du 03 avril 2023 au 30 août 2023 Remise à niveau du 03 avril au 21 avril 2023 selon besoins 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.
	Programme de formation totalement individualisé en fonction du niveau de départ du candidat : <ul style="list-style-type: none">ACCUEIL ET CONTRACTUALISATION DE LA FORMATIONAPPUI A LA RECHERCHE D'EMPLOIREMISE A NIVEAU selon les résultats aux tests d'entréeSOUTIEN PERSONNALISE/COACHING selon les résultats aux tests d'entrée et les besoins du candidat en cours de formationPROGRAMME DU REFERENTIEL – voir au dos de la feuilleE-COMMERCE
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 Coordinateurs pédagogiques : Mme Barbara DUSSAUCY ou Mme Brigitte BONIN
Adresse de l'Information Collective	Informations collectives : 16 mars 2023 à 9h00 / 21 mars 2023 à 9h00 ELAN – 3 place du Général de Gaulle – 88000 EPINAL Passage de tests de positionnement avant entrée en formation et entretien de motivation. <u>Se présenter avec un CV obligatoirement.</u>
Partenaires	

Conseiller Relation Client à Distance

Titre professionnel de niveau 4
inscrit au RNCP



TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION

Conseiller relation client à distance

Le titre professionnel Conseiller relation client à distance¹ niveau 4 (code NSF : 312t) se compose de deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. À chaque activité type correspond un certificat de compétences professionnelles (CCP).

Le conseiller relation client à distance assure pour des entreprises ou des administrations publiques des prestations de services et de conseil, et des actions commerciales pour des entreprises. Tout au long de son activité, il utilise le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et les réseaux sociaux.

Le conseiller relation client à distance se réfère aux règles et aux conventions relatives à la communication orale et écrite.

Les missions du conseiller relation client à distance varient en fonction de l'activité de l'entreprise ou de la structure. Il respecte la réglementation en vigueur dans son champ d'intervention, les normes qualité, les chartes et procédures de l'entreprise. Il vise à atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs qui lui sont fixés, cherche à satisfaire le client ou le prospect tout en préservant les intérêts de l'entreprise.

Dans le cadre de prestations de services et de conseil, le conseiller relation client à distance apporte un renseignement fiable correspondant aux attentes et besoins du client, du prospect ou de l'utilisateur. Selon les procédures de l'entreprise, de l'institution ou de l'administration publique, il répond à des demandes d'assistance administrative, technique ou commerciale. Il écoute activement le client, le prospect ou l'utilisateur afin de comprendre et d'identifier les enjeux. Il le conseille, l'accompagne dans ses démarches et si besoin, il oriente son interlocuteur vers la personne compétente ou propose un rendez-vous.

Dans le cadre des actions commerciales, le conseiller relation client à distance s'entretient avec le prospect ou le client, découvre ses attentes et ses besoins et lui propose un rendez-vous ou une offre commerciale qu'il argumente pour obtenir son accord. Pour fidéliser le client, le conseiller l'accompagne tout au long de l'acte d'achat, lui propose des produits de substitution, des offres promotionnelles et lui fait bénéficier d'offres

spécifiques en adéquation avec les objectifs fixés et les offres en cours. Le conseiller procède à des relances préventives ou au recouvrement de créances. Il sollicite le paiement immédiat ou étudie avec le client les possibilités de règlement amiable, il recherche à obtenir l'accord et l'engagement du débiteur.

Le conseiller relation client à distance travaille sous la responsabilité de sa hiérarchie et agit conformément aux procédures de l'entreprise ou de l'administration publique.

Il est en contact avec les clients et prospects, avec les services internes de l'entreprise ou, avec les usagers du service public pour le compte d'institutions ou d'administrations publiques.

Le conseiller relation client à distance exerce son activité au sein de services relation client qui regroupent diverses fonctions, telles que la fonction administrative, comptable, commerciale, ou la fonction d'assistance... Dans le cadre de missions ponctuelles ou continues suite à la sollicitation de commanditaires privés ou institutionnels en B to B* ou B to C*, le conseiller participe au fonctionnement, au développement commercial et au suivi administratif des dossiers.

Il travaille dans un service de relation client internalisé ou externalisé de l'entreprise, le cas échéant à domicile en télétravail, mais il peut aussi travailler comme indépendant depuis son domicile.

L'emploi s'exerce en travail posté à temps plein ou à temps partiel. Les horaires peuvent être variables selon les cibles et l'activité de l'entreprise. L'emploi peut s'exercer 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.

■ CCP - Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

- Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner
- Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
- Gérer des situations difficiles en relation client à distance

■ CCP - 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