

TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE



Commerce - Vente

Objectifs

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.

Contenus

1. Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance organisation des réseaux de distribution accueil client usager accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix gérer des situations difficiles en relation client à distance. 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 Compétences transversales de l'activité type : communication écrite et orale à distance adopter un comportement orienté vers l'autre les règles fondamentales de la vente techniques de recherche d'emploi (TRE)

Pré-requis

Appétence pour la bureautique, la vente, et la comptabilité L'admission se fait en deux étapes :- tests de positionnement et analyse du dossier de candidature - entretien de recrutement individuel. Ces critères permettent de s'assurer que les candidats sont bien préparés pour suivre la formation et réussir dans le métier.

Public concerné

Validation

Diplôme Ministère du Travail niveau 4 (niveau BAC): Titre Professionnel Accessible aussi par le biais de la VAE.

code RNCP ou RS

35304

Certificateur et date de la certification

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION
16/12/2020

Débouchés et poursuites d'études

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement : les services à la personne et aux entreprises, la vente à distance et le E-commerce, l'information et les télécommunications, l'assurance et la finance, l'assistance, l'automobile, les administrations et le service public, les industries, le transport et le tourisme, l'eau, l'énergie, la santé

Métiers visés : attaché commercial, conseiller client, conseiller clientèle, conseiller commercial, conseiller hotline, conseiller voyage, chargé d'accueil, chargé d'assistance, chargé de clientèle, chargé de recouvrement, commercial sédentaire, gestionnaire, téléconseiller, télévendeur, téléprospecteur