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.

Modalités et délais d'accès à la formation

Prendre contact avec le GRETA afin de réaliser un positionnement et définir un plan de formation personnalisé.

Public concerné

Tout public

Accessible aux personnes handicapées

Durée

- Nombre d'heures en centre : 550h
- Nombre d'heures en entreprise : 308h
- Nombre d'heures au total : 858h

Méthodes pédagogiques

Mise en situation professionnelle et apport théorique

Modalités d'évaluation

- Évaluation orale et/ou écrite au cours de la formation
- Examens blancs
- Évaluation de la période en entreprise
- Contrôle en cours de formation
- Examen final

Validation

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

Modalité de financement

- Financement individuel
- CPF
- Projet de Transition professionnelle
- Contrat de professionnalisation
- Contrat d'apprentissage
- Contrat de sécurisation professionnelle
- Plan de développement des compétences
- PRO-A
- Financement Région
- Financement France Travail

Tarif

Prix maximum : 14€/heure
Tarif donné à titre indicatif, modulable en fonction du projet et du statut du candidat. Pour une réponse sur mesure : nous contacter.

Résultat(s)

Nouvelle formation

code RNCP ou RS

RNCP35304

Certificateur et date de la certification

Ministère 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

Formation réalisée par
GRETA Auvergne

Site de formation
Lycée Amédée Gasquet
63000 - Clermont-Ferrand

Contact
Hervé COUPERIER
04 44 44 95 95
greta-auvergne@ac-clermont.fr

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

RÉSEAU greta AUVERGNE