



# CONSEILLER-ERE RELATION CLIENT A DISTANCE

Niveau 4 - équivalent niveau BAC



## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Le (la) Conseiller(ère) relation client à distance assure des prestations de services et de conseil en relation client à distance. Il (elle) réalise des actions commerciales en relation client à distance.
- Disponible et au service du client, le conseiller relation client à distance utilise les technologies de l'information et de la communication. Il gère ses demandes et assure une démarche commerciale auprès de particuliers mais aussi d'entreprises, Le conseiller relation client à distance a pour objectif de satisfaire ses clients.



## LIEUX DE FORMATION

En Bourgogne-Franche-Comté

Chalon-sur-Saône (71)



## DES QUESTIONS ?

Contacte-nous !

contact@ifpalternance.com

0 800 730 963

ifpalternance.com



## DÉBOUCHÉS & POURSUITE D'ÉTUDES

### Débouchés :

- Conseiller(ère) service client à distance
- Chargé(e) de clientèle
- Télé gestionnaire
- Chargé(e) d'assistance hotliner
- Conseiller(ère) commercial(e) sédentaire
- Téléconseiller(ère)
- Conseiller(ère) offre de service
- Téléopérateur(trice)

### Poursuite d'études :

- Titre Professionnel de niveau supérieur : Manager d'Unité Marchande



## PUBLIC & PRÉ-REQUIS

### Prérequis :

- Avoir un projet validé dans le secteur
- Motivation à exercer un métier dans le secteur de la relation client
- Capacité à lire, écrire et s'exprimer en langue française
- Connaissances de base en bureautique et informatique
- Goût et aptitude pour la relation commerciale et le travail en équipe



## RELATION CLIENT



### DURÉE DE FORMATION

**12 mois**

406h en centre

1 jour en centre, le reste en entreprise



### COÛT PÉDAGOGIQUE

Formation prise en charge par les OPCO



### ACCESSIBILITÉ

Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation

**BONNETETE Franck**

[fbonnetete@ifpallternance.com](mailto:fbonnetete@ifpallternance.com)  
0 800 730 963

Parcours en partenariat avec

**Webhelp**

## CONTRAT PRO OU APPRENTISSAGE ?

Pour bénéficier d'un **contrat d'apprentissage**, les critères sont les suivants :

- Être âgé-e de 16 à 29 ans révolus, avoir accompli le premier cycle de l'enseignement secondaire (collège)
- La limite d'âge pour conclure un contrat d'apprentissage n'est pas applicable lorsque le contrat est souscrit par une personne à laquelle la qualité de travailleur handicapé est reconnue et qui bénéficie de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH).

Pour bénéficier d'un **contrat de professionnalisation**, les critères sont les suivants :

- Être âgé-e de 16 à 25 ans révolus
- Être demandeur d'emploi et avoir 26 ans et plus
- Avoir déjà bénéficié d'un emploi aidé comme le Contrat Unique d'Insertion (CUI)
- Percevoir des minimas sociaux : RSA, AAH, ASS



## PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

### CCP 1 – Assurer des prestations de service et de conseil en relation client à distance

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

### CCP2 - Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

- Réaliser des actions de prospection par téléphone
- Fidéliser le client lors de vente, de prise de commande ou de réservation
- Gérer des situations de rétention client
- Assurer le recouvrement à l'amiable de créance

### Compétences Transversales

- Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance
- Adopter un comportement orienté vers l'autre en relation client à distance
- Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion des dossiers



## MODALITÉS

### *Pédagogiques :*

- Valorisation du travail collaboratif et du «social learning»
- Mises en situation, expérimentations sur plateau technique
- Pédagogie inversée
- Plateforme de e-learning
- Ludopédagogie (casques VR et serious games, escape games)

### *D'évaluation et de validation :*

- Test de positionnement avant l'entrée en formation
- Evaluation continue
- Possibilité de valider un/ou des blocs de compétences
- Validation du titre professionnel Conseiller Relation Client à Distance (Code RNCP35304)
- Possibilité de valider un/ou des blocs de compétences