

TITRE PROFESSIONNEL

Conseiller Relation Client à Distance

Niveau BAC (Niveau 4) · Titre inscrit au RNCP* (code 35304)

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le conseiller relation client à distance assure des prestations de services et de conseil pour des entreprises ou administrations publiques. Il utilise le téléphone, couplé aux applications informatiques, aux logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et les réseaux sociaux. Il a le souci constant de satisfaire ses clients.

Aptitudes à l'emploi : Bonne élocution et communication à l'oral et à l'écrit - Travail en équipe - Qualité rédactionnelle - Sens du service, du commerce et du client - Bases en bureautique

Compétences - Assurer des prestations de services et de 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

Compétences - 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



FORMATION

Dates de démarrage et de fin de formation

Septembre 2024 - Août 2025

Durée

12 mois en alternance sous contrat d'apprentissage
Le CFA IFIR t'accompagne dans ta recherche d'employeur.

Rythme d'alternance

- C2N Conseil et Formation : 1 semaine en centre de formation, 3 semaines en entreprise
- HITCALL : 1 jour en centre de formation, 4 jours en entreprise

Lieux de formation possibles

- C2N Conseil et Formation - Villeurbanne (69)
- HITCALL - Strasbourg (67)

Coût de formation

Formation financée par les OPCO*. Gratuite pour les apprentis et les employeurs privés.

*OPCO : Opérateurs de compétences

PRÉ-REQUIS

- Être titulaire d'un niveau 3 minimum (BEP/CAP)
- Être âgé de 18 à 29 ans révolus*
- Savoir lire, écrire, compter & maîtriser le français à l'oral comme à l'écrit
- Être flexible au niveau des horaires

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap et/ou titulaires d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH).

*Pas de limite d'âge pour les personnes bénéficiant d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé.

MODALITÉS DE RECRUTEMENT & DÉLAIS D'ACCÈS

Étude du dossier, entretien individuel & test de positionnement écrit (si besoin) entre février et la date d'entrée en formation.

Le recrutement s'organise par le dépôt d'un dossier de candidature en ligne sur le site : www.ifir.fr/candidature-en-ligne



ACCESSIBILITÉ AUX PUBLICS EN SITUATION DE HANDICAP

Pour tout besoin spécifique et toute adaptation, consultez notre référente H+ :

Diane BERLUCCHI · referenthandicap@ifir.fr



CONTACTS

Contacte ton interlocutrice privilégiée pour un accompagnement plus précis !

Aurélie LE BELLER · 06 40 67 23 19 · alebeller@ifir.fr



ET APRÈS LA FORMATION ?

Que fait le titulaire de cette formation ?

Au cœur de la relation client des entreprises, le conseiller relation client à distance accueille, conseille et assiste des entreprises ou des particuliers dans le cadre d'une relation commerciale ou de support technique.

- Le conseiller relation client à distance effectue :
- des appels entrants pour conseiller, renseigner, orienter, modifier un contrat, assurer une maintenance ou un SAV, gérer un sinistre, prendre des commandes et réaliser une vente additionnelle
 - des appels sortants pour être acteur des diverses actions commerciales de l'entreprise
 - le traitement back-office multicanal et la gestion des demandes écrites des clients

Emplois accessibles

Le conseiller relation client à distance peut exercer son métier dans un service internalisé à l'entreprise ou chez un prestataire de service.

- **Postes** : conseiller relation client à distance, téléconseiller, télévendeur, conducteur d'enquêtes, etc.
- **Divers secteurs** : centres d'appel, e-commerce, institution ou administration publique, service commercial de tout type de structure, service d'assistance, service après-vente, etc.

Poursuite d'études

- **Titre Professionnel** (niveau BAC +2) de Manager d'équipe relation client à distance.
- **Titre Professionnel** (niveau BAC +2) Négociateur Technico-Commercial

Équivalences

Le titre CRCD, de niveau IV, équivaut au Bac.

Passerelles

Nous contacter pour étudier les éventuelles passerelles possibles (en fonction du parcours et du site de formation).

TITRE PROFESSIONNEL

Conseiller Relation Client à Distance

Niveau BAC (Niveau 4) · Titre inscrit au RNCP* (code 35304)



MODALITÉS D'ÉVALUATION

COMPÉTENCES ÉVALUÉES	MODE	DURÉE
<p>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 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</p>	<p>Mise en situation professionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none">• Première partie (durée : 1 h 15) : les candidats prennent connaissance du contexte d'entreprise. Ils étudient le dossier d'un client, résument sa situation par écrit et rédigent un courrier de réponse.• Deuxième partie (durée : 45 minutes) : le candidat prépare six échanges avec des clients à partir d'informations données.• Troisième partie (durée : 1 h) : le candidat conduit les six échanges entrants et sortants avec les clients.	3h

Blocs de compétences

La validation du diplôme peut se faire de façon partielle, par bloc d'enseignement, ou totale.

Nous contacter pour plus d'informations et étudier la possibilité de valider ces blocs de compétences.