

Conseiller Relation Client à Distance – Niveau 4

Au cœur de la relation client des entreprises, le(a) conseiller(e) relation client à distance accueille, conseille, assiste des entreprises ou des particuliers dans le cadre d'une relation commerciale ou de support technique. Il valorise l'image de l'entreprise en étant le premier interlocuteur du client. Il peut exercer son métier dans un service internalisé à l'entreprise ou chez un prestataire de service. Travaillant en équipe, il peut agir sur l'ensemble de l'activité commerciale en fidélisant la clientèle, en augmentant le nombre de clients et le chiffre d'affaires de l'entreprise.

Les débouchés

De nombreux secteurs de l'économie ont mis en place des centres de relations clients aussi bien dans les PME, les grandes entreprises et les administrations :

- Les banques, assurances et mutuelles
- Le tourisme et les loisirs
- La distribution et la vente à distance
- Le e-commerce
- L'assistance informatique et les télécommunications
- L'industrie

Un secteur en expansion :

La filière Relation Client à Distance emploie près de 260 000 salariés avec un accroissement en création d'emplois de 5 % par an. Le secteur est porteur et les offres de postes à pourvoir dans les entreprises sont supérieures à la demande. Les situations dans l'emploi sont pérennes avec des perspectives d'évolution possibles.

Le métier offre des possibilités d'emploi à des candidats en situation de handicap, avec ou sans adaptation de poste.

Le métier est adapté à de nombreux handicaps.

Objectifs

Le parcours de formation s'inscrit dans la professionnalisation de la filière de la Relation Client à Distance.

A l'issue de la formation **les stagiaires seront capables d'assurer une relation client à distance de qualité** selon les objectifs escomptés et d'effectuer :

- des appels entrants pour conseiller, renseigner, orienter, modifier un contrat ou un service, assurer une maintenance ou un SAV, gérer un sinistre, prendre des commandes par téléphones, réaliser une vente additionnelle...
- des appels sortants pour être acteur des diverses actions commerciales de l'entreprise (qualification de fichier, prospection et vente), de prendre des rendez-vous, d'assurer les fonctions de fidélisation, de mener des enquêtes et des études de marchés, d'assurer le recouvrement de créances...

- d'assurer le traitement back-office multicanal et la gestion des demandes écrites des clients (mail, courrier, fax, sms et chat).

Programme

Le module de base « culture de la relation client et bureautique » :

Il permet d'acquérir les fondamentaux de la communication et les connaissances en bureautique nécessaires aux missions du CRCD, et en cours de formation. Il permet également d'appréhender l'environnement professionnel et de définir une orientation au reclassement du stagiaire.

Le programme comprend :

- Les bases de la communication interpersonnelle (PNL, AT...)
- Les techniques de communication commerciale en utilisant les outils dédiés multicanaux (téléphone, internet, chat...) à distance et les écrits professionnels
- La bureautique et les nouvelles technologies de l'information et de la communication
- La relation client à distance, les missions du CRCD, l'environnement de travail ;
- Le dossier professionnel et la préparation à la certification pour obtenir le titre du ministère CRCD de niveau IV
- Une phase d'immersion en entreprise

La formation s'articule autour de deux modules qualifiants construits sur le référentiel d'activité du Conseiller Relation Clients à Distance :

Les deux modules sont construits autour de deux activités types, chacune reprenant les 9 compétences professionnelles telles que définies au Référentiel Emploi Activités Compétences du Ministère chargé de l'emploi.

Module 1

Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance :

- Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone

- Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur
- Apporter une assistance de niveau 1 au client

- Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale

Module 2

Réaliser des actions commerciales en relation client à distance :

- Réaliser des actions de prospection par téléphone
- Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles
- Vendre des produits et des services
- Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention
- Assurer le recouvrement de créances.

L'acquisition des compétences se fait par des apports théoriques et des mises en situation professionnelle.

La formation est suivie d'une période d'application en entreprise.

Les deux modules réunis permettent d'acquérir une culture commerciale et les techniques de relation client en émission et en réception d'appels, et en multi canal.

Validation

La formation est validée par un titre professionnel délivré par le ministère de l'Emploi, de la Cohésion Sociale et de la Formation. Le titre CRCD, de niveau IV, équivaut au Bac professionnel.

Conseiller Relation Client à Distance – Niveau 4

Démarche pédagogique

C2N Conseil et formation construit des partenariats avec des entreprises engagées sur la diversité et en recherche de Conseillers Relation Client qualifiés.

L'équipe de formation CRCD accompagne le stagiaire dans son positionnement et sa recherche d'entreprise, avec le soutien d'un Chargé d'Accompagnement au projet.

Dans une démarche d'autonomie, le stagiaire est acteur de sa professionnalisation.

- Suivi des bénéficiaires en petits groupes et en individuel.

- Travail sur le référentiel et son appropriation.

- Travaux d'écriture à domicile et en centre de formation avec aide au repérage des situations clés.

- Accompagnement par des formateurs connaissant parfaitement le métier et le titre professionnel visé.



Cycle réalisé sous assurance qualité et de promotion du handicap dans le cadre de la charte H+ et du Datadock

Responsables pédagogiques :
Cédric Nion ou Sylviane Gueguen

Conditions d'accès

La formation s'adresse à tout public, jeunes, adultes, seniors, ou personnes reconnues « travailleurs handicapés ».

Aucun prérequis scolaire n'est demandé par le Centre.

La formation est **entièrement indemnisée par le pôle emploi sur la phase préparatoire** ou par l'entreprise d'accueil selon les modalités de financement du contrat de professionnalisation

Aptitudes à l'emploi

- Bonne élocution et bonne communication à l'oral et à l'écrit
- Stabilité émotionnelle
- Travail en équipe
- Qualité rédactionnelle et relationnelle
- Sens du service, du commerce et du client
- Maîtrise du clavier et internet, bases en bureautique

Limitations à l'exercice du métier

- Difficultés relationnelles et troubles cognitifs
- Appréhension de toutes situations stressantes
- Cécité et surdité

Modalités de sélection et d'inscription

La sélection des candidats se fait sur tests oraux et écrits suivis d'un entretien en fonction des pré-requis des partenaires entreprises.

Organisation générale : durée, dates, lieu

La formation CRCD dure 12 mois en contrat de professionnalisation ou d'apprentissage sur les modules qualifiants.

> Les modules qualifiants s'inscrivent dans le cadre d'un contrat de professionnalisation d'une durée de 12 mois maximum avec une alternance d'une semaine en formation par mois et en fonction des impératifs de production des partenaires entreprises.

> Durée de 24h seulement pour un accompagnement VAE selon l'éligibilité du candidat (expérience validée par la

DIRECCTE d'au moins 1 an dans le secteur).

Le Centre peut accueillir jusqu'à 20 stagiaires par session de formation.

La formation se déroule dans l'espace formation de C2N, situé à Villeurbanne, ou chez le partenaire entreprise.

Chaque participant est doté d'un PC portable et d'un casque afin de reproduire l'environnement d'un centre d'appels et de permettre des mises en situation concrètes sur l'émission et la réception d'appels.

Coût et financement

> Vous êtes salarié :

Votre projet de VAE peut être instruit dans le cadre du plan de formation de votre entreprise, du Compte Personnel de Formation (CPF) ou de la période pro A. L'accompagnement est également accessible, à votre initiative, éligible au Compte Personnel de Formation (CPF).

> Vous êtes auditeur libre :

Nous consulter

> Vous êtes demandeur d'emploi :

Renseignez-vous auprès de votre conseiller Pôle Emploi, du Conseil Régional, pour instruire votre demande de prise en charge.

Formation entièrement prise en charge sur le dispositif POE, PIC, CARED pour la préparation, puis par l'entreprise sur le contrat de professionnalisation ou apprentissage de 12 mois ou période pro A.

Renseignements et inscription

C2N Conseil et Formation,
44 avenue Paul Krüger
Entrée B Est – Le FAKTO
69100 VILLEURBANNE

Contacts

Email : contact@c2n-formation.fr
Téléphone : 04 28 70 52 56