



« Projet financé dans le cadre du Plan d'investissement dans les compétences »

Titre professionnel Conseiller(e) Relation Client à Distance

Titre inscrit au répertoire RNCP n°12504
Formation éligible au CPF 11181



90% De taux de recommandation	90% De taux de certification	90% De sorties positives immédiates en emploi
---	--	---

CONTACTEZ VOTRE AGENCE AFEC ET INSCRIVEZ-VOUS À LA PROCHAINE SESSION

du 22/09/2021 au 21/01/2022

Afec CHARTRES

10 rue Dieudonné COSTES
28 000 CHARTRES

Votre contact : Stephanie Hambleton
chartres@afec.fr | 02 37 35 92 95



Accessibilité aux Personnes relevant de handicap – Un référent Handicap au sein de notre structure vous accompagne afin d'adapter votre parcours.

FORMATION DE NIVEAU 4 Equivalent BAC

Les + :

Dispositif Emploi Formation **DEFI** mis en place en partenariat avec l'entreprise Handicall Chartres, le Conseil Régional Centre Val de Loire et les acteurs de l'emploi local afin de **répondre à des besoins de recrutement** : Contenu de formation adapté - **Certification** du Titre Professionnel CRCD - 6 semaines de mission en Entreprise **avec possibilités d'emploi à l'issue de la formation. (CDI ou CDD 6 mois)**

OBJECTIFS

Maîtriser les compétences nécessaires à l'exercice du métier de Conseiller(e) Relation Client à Distance et valider le Titre Professionnel de niveau 4 (équivalent à un BAC). Certification professionnelle délivrée par le Ministère du Travail.

Possibilité d'obtenir, en qualification partielle, des certificats de compétences professionnelles (CCP) :

- CCP1 : Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance.
- CCP2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

Accéder à un emploi CDI ou CDD de 6 mois.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Présentation d'un Dossier Professionnel, mises en situations pratiques, entretien technique et entretien final – devant 2 jurés professionnels du métier et agréés par la DREETS. Evaluation de la mission en entreprise.

MÉTIERS VISÉS

Chargé de clientèle, Commercial sédentaire, Conseiller clientèle, Conseiller service client à distance, Téléconseiller, Télévendeur.
Tous secteurs d'activités.

PASSERELLES

TITRE PROFESSIONNEL
Manager d'Équipe Relation Client à Distance

PROGRAMME

CCP 1 : Assurer des prestations de services, et du 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

CCP 2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

- Réaliser des actions de prospection par téléphone
- Fidéliser le client lors des ventes, de prises de commande ou de réservations
- Gérer des situations de rétention client (fidélisation)
- Assurer le recouvrement amiable de créances

Mission de 6 semaines en entreprise chez Handicall + Module de Compétences Spécifiques (Préparatoire)

En complément du programme de formation :

- Module connaissances de l'Entreprise et valorisation de ses compétences
- Module de renforcement des compétences de communication et numériques (si nécessaire)
- Sensibilisation aux principes de développement durable dans le secteur professionnel visé
- Accompagnement et préparation à la certification



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance entre présentiel, formation à distance et périodes en entreprises.
Etudes de cas, travaux de groupe, mises en situation et analyses de pratiques professionnelles
Apports théoriques et accès à une plateforme de formation à distance : ressources, exercices, quizz et classe en ligne.

PRÉREQUIS

- Niveau classe de 1ère ou CAP/BEP/titre professionnel de niveau 3 dans les métiers de vente ou de services à la Clientèle
- Ou niveau classe de 2de et 3 ans d'expérience dans les emplois de vente ou de services à la clientèle.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Durée et horaires de la formation :

Du lundi au vendredi de 9 h à 12h30 et de 13h30 à 17h.
Durée : environ 4 mois (dont 6 semaines en entreprise)
399h en centre / 210 h* en entreprise :

- CCP1: 105h*
- CCP2 : 112h*

- Modules Compétences Spécifiques : 56h*

**Durées indicatives et ajustables en fonction des besoins des personnes*

FINANCEMENT

Demandeur d'emploi : Conseil Régional Centre Val de Loire.

RECRUTEMENT

Informations collectives :

Mardi 31/08 – 14h - 16 h
Vendredi 03/09 – 10h - 12h / 14h-16h
Autres dates à venir...

Suivies d'exercices par la méthode de recrutement par simulation (MRS – Pôle Emploi) et d'entretiens avec les représentants d'Handicall et de l'AFEC .