

Réseau des GRETA de l'académie de Versailles

TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

GRETA de l'Essonne (91)
Lycée Pierre Mendès France - Ris Orangis

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, le stagiaire est capable de :

- Assurer des prestations de services et de conseils à distance
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

CONTENU

CCP 1 : ASSURER DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DE CONSEILS A DISTANCE – 112 heures

- > 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.
 - > Communication professionnelle en français – 49 heures
 - > Communication professionnelle orale : Maîtriser les règles de la communication orale, l'écoute active, la compréhension de la demande du client
 - > Communication professionnelle écrite : Maîtriser les outils marketing multicanal (courrier, e-mail, SMS..).
 - > Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service – 28 heures
 - > Travailler en équipe
 - > Adapter sa posture à son milieu professionnel - Prendre la parole
 - > Gérer son temps
 - > Apprendre à apprendre.
 - > Informatique - 35 heures
 - > Préparation à la certification Pix sur les compétences numériques.
 - > Techniques de recherche de stage et d'emploi – 35 heures
 - > Appui à la rédaction de CV et LM - Simulations d'entretiens d'embauche - Présentation des sites de recherche d'emploi spécialisés - Sensibilisation aux réseaux sociaux professionnels - Travail sur les savoir-être.
 - > Transition écologique et sensibilisation à la RSE – 14 heures
 - > Réglementation en matière de responsabilité sociétale des entreprises sur la filière du commerce
 - > Préparation de la certification – 28 heures
 - > Identifier et Rédiger des activités à travers des mises en situations professionnelles vécues faisant apparaître les savoirs, les savoir-faire techniques, relationnels et organisationnels acquis
- CCP 2 : RÉALISER DES ACTIONS COMMERCIALES EN RELATION CLIENT A DISTANCE – 119 heures
- > Réaliser des actions de prospection, de détection de projet et de prise de rendez-vous
 - > Vendre des produits et des services
 - > Réaliser des prises de commande et des ventes additionnelles
 - > Assurer le recouvrement de créances

PUBLICS

- Demandeur d'emploi
- Individuel
- Jeune adulte en insertion
- Compte Personnel de Formation
- Salarié

DURÉE

De 560 h, dont 140 h en entreprise

DATES

Date de début : 18 novembre 2024

Date de fin : 20 mars 2025

PRÉ-REQUIS

Niveau 3 (ex V)

Aucun diplôme préalable n'est exigé pour suivre le parcours de formation au TP de Conseiller Relation Client à Distance. Toutefois, le candidat doit avoir suivi une formation de niveau 3 (CAP, BEP, TP) quel que soit le secteur ou une année en classe de première. Il doit savoir lire, écrire (niveau A2 du CECRL) et compter. Une expérience professionnelle ou un début de formation dans le secteur du commerce, de la vente et de la distribution est un atout.

NIVEAU DE SORTIE

Niveau 4 (ex IV)

VALIDATION

- Attestation de fin de formation
- Attestation de compétences
- Titre
Titre professionnelle Conseiller relation client à distance

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Cours du jour
- Face à face
- Formation de groupe

POURSUITE D'ACTIVITÉS

Secteurs d'activités :

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

Type d'emplois accessibles :

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

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

[Conditions générales de vente consultables ici](#)

"En cas de force majeure, le GRETA pourrait être amené à réaliser la formation à distance, sur les modules permettant d'être réalisés selon cette modalité"

COÛT

Tarif tout public pour un parcours type : 13€ de l'heure sous réserve de 10 participants. Demandeurs d'emploi et individuels : nous consulter

FINANCEMENT

- AGEFIPH
 - Région Ile-de-France
 - CPF
 - Entreprise et OPCO
- Plan de développement des compétences

DOMAINES PROFESSIONNELS

- Commerce, marketing

CONTACT

Greta de l'Essonne

01 64 90 91 91

candidatures@greta-essonne.fr

RÉFÉRENT HANDICAP

Catherine BENSOUSSAN

greta.essonne@ac-versailles.fr

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Accessibilité aux personnes en situation de Handicap

Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite