

TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER·ÈRE RELATION CLIENT À DISTANCE

HABILITATION DE SERVICE PUBLIC PREMIER NIVEAU DE QUALIFICATION

OBJECTIFS

À l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

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

CONTENU

MODULE 1 : ASSURER DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DE CONSEIL EN RELATION CLIENT À DISTANCE

Compétence 1 : Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner

Compétence 2 : Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix

Compétence 3 : Gérer des situations difficiles en relation client à distance

MODULE 2 : RÉALISER DES ACTIONS COMMERCIALES EN RELATION À DISTANCE

Compétence 4 : Réaliser des actions de prospection par téléphone

Compétence 5 : Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations

Compétence 6 : Gérer des situations de rétention client

Compétence 7 : Assurer le recouvrement amiable de créances

- Remise à niveau en français, mathématiques et bureautique
- Ateliers gestion de stress, communication et expression par le théâtre

MODULES TRANSVERSES :

- Sauveteur Secouriste au Travail (SST)
- Gestes et Postures

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Période en entreprise avec la modalité AFEST - Action de formation en situation de travail
- Période en formation en présentiel et e-learning en présentiel sur une plateforme

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

La validation du titre professionnel (composé de blocs de compétences dénommés Certificats de Compétences Professionnelles) nécessite la réussite à l'intégralité des CCP.

- 2 Évaluations Passées en Cours de Formation (EPCF)
- Session de validation avec un jury de professionnel·les habilité·ées

PUBLIC & PRÉREQUIS

Aucun pré-requis

Pas de sélection à l'entrée, entrée sur prescription
Le projet professionnel a été travaillé en amont avec le prescripteur

DUREE & DÉLAIS D'ACCÈS

959 heures :

en entreprise : 280h dont 28h en AFEST

en formation : 679h dont 28h en e-learning en présentiel

DATES

Selon calendrier

TARIF

Financé par la Région Nouvelle-Aquitaine

VALIDATION

Titre Professionnel du ministère chargé de l'emploi
Conseiller·ère Relation Client à Distance (niveau 4).
Titre ou CCP accessibles par la voie de la VAE.

LIEU

Groupe AFC
13 allée des anciennes serres
86280 Saint-Benoît

CONTACT

Mme Joelle GARCIA, coordinatrice HSP
jgarcia@afc-formation.fr

Informations Pratiques :

- > Nos locaux sont accessibles au public en situation de handicap.
- > Notre référent Handicap reste à disposition pour adapter et individualiser la formation et ses méthodes d'animation



FINANCEUR :

