



BK AMBITIONS
CFA - CENTRE DE FORMATION

TITRE PROFESSIONNEL **RNCP35304**

CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE

Formation prise en charge par les Opérateurs de Compétences (OPCO), gratuit pour l'apprenant

Certificateur : Ministère du Travail et du Plein Emploi de l'Insertion

À l'issue de cette formation, vous serez capable d'assurer des prestations de services et de conseil ainsi que des actions commerciales et de valider le Titre Professionnel de niveau 4.

Echéance d'enregistrement : du 06/07/2021 au 06/07/2026

PROGRAMME

CCP1 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

CCP2 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

OBJECTIFS

- Être capable d'assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance
- Être capable de réaliser des actions commerciales en relation client à distance

TAUX

- Taux de réussite : Nouvelle formation, indicateurs en cours de calcul
- Taux de satisfaction : Nouvelle formation, indicateurs en cours de calcul

Prérequis : Aucun

DÉROULÉ DE LA FORMATION

Horaires : 08h30 - 17h30 (dont une heure de pause déjeuner)

Lieu : 9 Quai de Rotterdam 68110 ILLZACH

Durée : 492h

Alternance : Alternance entre cours théoriques et pratiques en présentiel à raison de un à deux jours par semaine.

Pédagogie : Méthodes expositive, démonstrative, interrogative et active à l'aide d'apports théoriques et pratiques, de mises en situation réelles en présentiel.

Modalités d'évaluation : Validation en fin de formation devant un jury (présentation du dossier professionnel et du livret d'évaluations en cours de formation, présentation orale du dossier, entretien technique et final, questionnement à partir de productions).

Modalités pédagogiques : Méthodes expositive, démonstrative, interrogative et active à l'aide d'apports théoriques et pratiques, de mises en situation réelles en présentiel.

Moyens : Salles de classe, Tableaux Blancs Interactifs, PC portables, Licence Office 365 pour les étudiants, espace coworking.

Inscription : Dossier de pré-inscription à remplir à la suite d'un entretien.

Modalités d'accès : Accessible aux personnes en situation de handicap. Nous nous engageons à répondre sous un délai de 15 jours.

SUITE DE PARCOURS

Métiers visés : Attaché(e) commercial, Conseiller client, Conseiller clientèle, Conseiller commercial, Conseiller hotline, Conseiller voyage, Chargé(e) d'accueil, Chargé(e) d'assistance, Chargé(e) de clientèle, Chargé(e) de recouvrement, Commercial sédentaire, Gestionnaire, Téléconseiller, Télévendeur, Téléprospecteur.

Poursuites d'études : Titre Professionnel Négociateur Technico-Commercial, Titre Professionnel Responsable de petite ou moyenne structure, Brevet de Technicien Supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client.

Passerelles : Passerelles possibles pour poursuivre dans une formation avec un niveau de qualification supérieur ou transverse dans le domaine.