

CONSEILLER(ÈRE) RELATION CLIENT À DISTANCE

NIVEAU IV

Homologué par le Ministère du Travail



LE MÉTIER

Le (la) Conseiller Client Relation à Distance travaille en général dans un centre de relation client ou dans un centre d'appels. Il (elle) exerce son activité sur une plate-forme technique et réalise des tâches diversifiées. Ses principales missions s'organisent autour de 4 axes principaux :

- Il (elle) accueille les clients au téléphone, les conseille et les assiste à l'aide de bases de données informatiques il (elle) répond par exemple aux demandes de renseignements et aux réclamations
- Il (elle) gère des démarches commerciales à distance et en assure le suivi sur informatique il (elle) enquête, prospecte, vend des produits ou des services, prend des rendez-vous
- Il (elle) assure le suivi de ses appels soit par téléphone, courriel, fax, SMS. Il (elle) saisit et met à jour les données, historise, statue chaque appel et gère les traitements administratifs relatifs au dossier client.
- Il (elle) participe à des formations, des réunions d'équipe, des briefings et des challenges. Il (elle) réalise les objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés par sa hiérarchie.

LIEUX ET CONDITIONS D'EXERCICE

Le (la) Conseiller(ère) Relation Client à Distance travaille dans un service internalisé à l'entreprise ou en sous-traitance chez un prestataire, généralement au sein d'une équipe encadrée par un(e) superviseur(se). L'emploi peut s'exercer à domicile dans un cadre de télétravail. Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement : informatique, téléphonie, banque, assurance, énergie, transport, santé, mutuelle, tourisme, vente à distance, assistance et administration. Le rythme de travail varie en fonction des flux d'appels et des tâches multiples à effectuer. L'emploi s'exerce en position assise prolongée devant un écran, dans un espace ouvert.

MÉTIERS VISÉS

- Conseiller(ère) relation client à distance
- Conseiller(ère) clientèle, chargé(e) de clientèle
- Télé gestionnaire
- Chargé(e) d'assistance, hotliner
- Conseiller(ère) commercial(e) sédentaire
- Téléconseiller(ère)
- Téléopérateur(trice)
- Télénquêteur(trice)
- Chargé(e) de recouvrement
- Conseiller(ère) voyage

Code ROME : D1408 – M1401 - D1403

PROFIL RECHERCHÉ

- Bonne élocution et communication
- Stabilité émotionnelle
- Travail en équipe
- Qualité relationnelle
- Sens du service et du client
- CAP - BEP ou niveau V ou expérience professionnelle de 6 mois
- Maîtrise de la langue française à l'oral (grammaire, syntaxe)
- Aisance relationnelle

Durée

Durée **20** semaines
dont **8** en entreprise

1 session /an

Prise en charge

- Aides financières possibles selon les conditions d'âge, de statut et de ressources.

Public

- Demandeur d'emploi
- Salarié

Accès à la formation

- Inscriptions sur dossier de candidature avec **CV** et **lettre de motivation**.
- Satisfaire aux épreuves de sélections écrites et aux épreuves orales d'admission dans la limite des places disponibles

Diplôme

Diplôme Niveau IV
homologué par le
Ministère du Travail
Conseiller(ère) relation
client à distance

PROGRAMME

La formation est modulaire et complétée par une période d'application en entreprise.

Module 1 : Assurer des prestations de services et de conseil 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 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 amiable de créances

Module : Anglais Professionnel

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

2 périodes d'application en entreprise

5 BONNES RAISONS DE SE FORMER AU COS

- Travail en conditions réelles sur des logiciels professionnels, similaires à ceux rencontrés en entreprise
- Mise en pratique réaliste au sein d'une Entreprise d'Entraînement Pédagogique
- Immersion professionnelle grâce au stage en entreprise
- Accompagnement à l'insertion par un conseiller spécialisé
- Centre facilement accessible depuis Paris : à 25 minutes de la gare de Lyon

Lieu de la formation

COS Melun
51, avenue Thiers
77000 Melun



Contact

Melun
Tél. : 01 64 10 26 30
Fax : 01 64 37 13 55
Email : info.melun@cos-asso.org
Web : crpf.cos-asso.org
www.facebook.com/cos-crpf
www.twitter.com/COS_CRPF