

# 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)
- Télésourcier(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  
info.melun@fondationcos.org  
Web : crpf.fondationcos.org  
www.facebook.com/cos-crpf  
www.twitter.com/COS\_CRPF