

NOUVEAU !

CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE EN ALTERNANCE

NIVEAU 4 (BAC)



DU 21 novembre 2022

AU 17 novembre 2023



La certification Qualiopi a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes:
ACTIONS DE FORMATION
ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE

ORGANISATION

Depuis 50 ans, le Groupe CCI Formation de la Nièvre propose son expertise sur la formation des adultes, notamment par son expertise, ses compétences d'ingénierie et d'innovation pédagogiques reconnues.

Nous employons des méthodes et des moyens pédagogiques actifs : simulations d'entretiens de vente, utilisation des outils vidéo, téléphonique, micro-informatique, internet.

Nos intervenants sont tous spécialisés dans leur domaine professionnel.

Notre structure demeure le partenaire de proximité afin de vous accompagner dans votre projet professionnel.

La formation peut accepter les personnes en situation de handicap sous réserve. Merci de nous contacter par courriel : handicap@campus-numérique-nevers.com

Le taux de satisfaction de nos apprenants est de plus 86 % (données 2020) sur l'ensemble de ses formations longues diplômantes.



CONTACT

ACTIVITÉ FORMATION PROFESSIONNELLE

Barbara WITKOW

Assistante Pédagogique Alternance
03 86 60 55 60
b.witkow@nievre.cci.fr

Corinne PREAULT

Responsable Formation Professionnelle
03 86 60 55 64
c.preault@nievre.cci.fr



Groupe CCI Formation
74, rue Faidherbe
58000 NEVERS

formation@nievre.cci.fr
Tél : 03 86 60 55 55



@CCIFNievre



CCI Formation Nièvre



Groupe CCI Formation

Réussite examens
non disponible
(1ère session)

Insertion emploi
non disponible

Scannez-moi



DIPLÔME

La formation permet d'obtenir le titre professionnel reconnu par l'Etat de « Conseiller Relation Client à Distance » inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles sur un niveau 4 (équivalent au Bac) par arrêté du 16/12/2020.

Le dispositif d'évaluation est basé sur des contrôles continus et finaux (évaluations en cours de formation, simulation de vente, épreuves de synthèse, étude de cas, entretien technique, rapport de stage, soutenance devant un jury de professionnels).

L'obtention du diplôme s'effectue par la validation de l'ensemble des blocs de compétences (listé dans la partie PROGRAMME ci-dessous). En cas de non-obtention du titre du fait de la non validation d'un ou plusieurs blocs de compé-

tences, le(s) bloc(s) de compétences validé(s) permettent d'obtenir un certificat de compétences. L'apprenant a cinq ans pour obtenir les blocs de compétences manquants afin d'obtenir le diplôme.

Enfin, pour toute demande de validation d'un ou plusieurs blocs de compétences uniquement (sans titre), merci de nous contacter.

POURSUITE

Le diplôme permet aussi de poursuivre sur des études ou formations supérieures en commerce (sous réserve de l'acceptation de l'organisme / école), notamment le titre de Niveau 5 (Bac+2) proposé par le Groupe CCI Formation d'Attaché Commercial.

OBJECTIFS

Le Conseiller Relation Client à Distance assure pour des entreprises ou des administrations publiques des prestations de services et de conseil, et des actions commerciales pour des entreprises. Tout au long de son activité, il utilise le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et les réseaux sociaux.

Le Conseiller Relation Client à Distance sait :

- assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance
- réaliser des actions commerciales en relation client à distance

ADMISSIONS

PUBLICS CONCERNÉS

Candidats ayant une entreprise prête pour une alternance et en recherche d'un diplôme dans le domaine du télé-conseil.

L'alternance peut être réalisée en contrat d'apprentissage en partenariat avec le Campus des Métiers de Marzy (C2M) ou en contrat de professionnalisation, le choix étant de l'entreprise d'accueil de l'alternant, sauf dans le cas où l'alternant a plus de 30 ans (et hors handicap) : le contrat de professionnalisation est imposé.

Formation accessible aux personnes avec handicap sous certaines conditions, plus d'infos sur www.nievre.cci.fr/se-former

PRÉREQUIS

Afin de candidater, les prérequis sont les suivants : aucun diplôme ou titre professionnel requis, permis de conduire obligatoire. Il faudra aussi passer des épreuves de sélection de positionnement (français, mathématique et culture générale) et un entretien de motivation d'admission avec un jury.

COÛT DE LA FORMATION



Formation entièrement prise en charge par le biais de l'alternance.



Formation pouvant être réalisée en autofinancement, par le biais du CPF ou conventionnée par la Région BFC : merci de vous renseigner auprès de nos services (informations au recto).

PROGRAMME

ASSURER DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DE CONSEILS À DISTANCE

84H

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.....

RÉALISER DES ACTIONS COMMERCIALES À DISTANCE

119H

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.....

MODULES TRANSVERSAUX ET EVALUATIONS

147H

Environnement réglementaire (Droit, CGV, RGPD).....
Communication orale / posture pro.....
Calculs commerciaux / Moyens de paiement.....
Français (orthographe - grammaire).....
Bureautique.....
Rapport et Soutenance devant jury.....
Accueil + séminaire.....

PÉRIODE EN ENTREPRISE

1500H