

CONSEILLER(ÈRE) RELATION CLIENT À DISTANCE



RNCP - 35304

TITRE PROFESSIONNEL NIVEAU 4

Consulter le site de **France Compétences** 🔗

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Acquérir les aptitudes et compétences permettant de prétendre au Titre Professionnel



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



Un secteur vecteur d'emplois qui compte.

La France est le 3ème acteur européen
de la relation client.



DURÉE

RYTHME

Alternance

12 mois

PRÉ-REQUIS



Attester d'un diplôme ou titre de niveau 3

PUBLIC VISÉ



contrat d'apprentissage

Formation qualifiante & certifiante

Acquisition et développement des compétences

Modalités et délais d'accès :

Selon le dispositif d'accès à la prestation, les modalités peuvent comporter une ou plusieurs des étapes :

- · Information individuelle ou collective
- Identification, voire évaluation des acquis
- Entretien individuel
- Vérification des compétences et des outils numériques nécessaires pour participer aux activités et travaux à distance

Le délai d'accès aux prestations dépend de la programmation sur nos différents sites et des places disponibles.

SATISFACTION

Nouveauté 2023 premières données en attente

Statistiques présentées sur le site d'InserJeunes

NOTRE CATALOGUE DE FORMATION
SE TROUVE ICI

SE IROUVE IC

http:// actincampus.com

OF CFA



PROGRAMME DE FORMATION

Module CCPI : Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

Accueillir le client ou l'usager et le renseigner accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix gérer des situations difficiles en relation client à distance.

Module 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.



Afin d'apporter une réponse individuelle au public en situation de Handicap, contacter notre référente: contactpro@actinformations.com

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel, E-learning et analyses réflexives

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS ET DE CERTIFICATION

Les compétences des candidats sont évaluées par un jury au vu :

D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en

amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation :

entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).

D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat

Des résultats des <u>évaluations</u> passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

NB : Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs modules.

COÛT ET FINANCEMENT DE LA FORMATION :

8500€ Prise en charge totale de la formation mise en place avec l'OPCO de l'entreprise partenaire.

Nous consulter.

EMPLOIS POSSIBLES

Conseiller commercial Conseiller voyage Chargé d'accueil Chargé de recouvrement

ORIENTATIONS POSSIBLES

Pour connaître les passerelle vers d'autres certifications, consulter le site France Compétences