

Conseiller(e) Relation Client à Distance

Financement



Formation professionnelle continue
Programme régional de formation
(PRF AS)

N° de marché : 2015ID015S1263

Organisme responsable et contact

GCIF

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Information collective
Inscription directe ou par un conseiller
en insertion professionnelle

Niveau d'entrée requis :

Niveau 3 : CAP, BEP (Niveau 3
européen)

Conditions d'accès :

-

Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

Contrat de
professionnalisation
possible ?

Non

Objectif de la formation

Le Conseiller Relation Client à Distance assure des missions de service, de conseil, de gestion et de démarches commerciales auprès de particuliers et de professionnels. Il utilise différents supports de communication (téléphone, SMS, Mails...) et supports de suivi (informatique, intranet...). Il effectue des appels entrants et/ou sortants. Il assure le traitement administratif des dossiers clients. La formation visera également à donner aux stagiaires des clés sur la gestion de la pression et du stress.

Contenu et modalités d'organisation

Intégration - Présenter le centre de formation Effectuer une présentation croisée Répondre aux questions de base (repas, durée ...) Lire les documents officiels règlements Présenter l'intégralité de l'équipe administrative et pédagogique de la formation et des intervenants Connaître ses droits et devoirs - 7 h Évaluations & Bilans - Évaluations finales par modules Bilan individuel, rédaction et argumentation de son plan d'action individuel de professionnalisation Formalisation par la production d'un mini-rapport de stage ECFs Session de validation Titre Professionnel - 35 h CRCD A1C1 Information et conseil - Environnement réglementaire relation client à distance, Techniques de communication orale et/ou écrite, maîtrise des applicatifs multi canaux Rechercher des données dans des bases, vérifier les informations nécessaires Veille sur les produits et services de l'entreprise et du secteur d'activité, Le guide d'entretien, écoute active (poser des questions, reformuler), Les contraintes liées à l'activité : Front Office, Back Office, flux... Gestion du temps d'appel, post appels, écrits, en fonction des flux d'appels et en équipe Gestion des réponses différées : call back, web call back - 35 h CRCD A1C2 Assistance, service, SAV - Les procédures techniques, manuels techniques, fiches d'interventions, produits, services, des tarifs et CV Mettre en oeuvre la solution en accompagnant la personne à distance Maîtriser des techniques de communication écrite / orale et des applicatifs multi canaux Les données des bases de connaissances, les plannings d'intervention, veille sur les produits, les procédures Déclencher des alertes suite à des dysfonctionnements récurrents Les situations difficiles : urgences, priorités, comportements du client Travailler en collaboration avec les services internes et des prestataires - 35 h CRCD A1C3 Gestion dossiers clients - Utiliser les outils de suivi du type CRM et exploiter les informations de la GED Vérifier la disponibilité et la validité de toutes les informations nécessaires Gérer son temps: durée d'appel et de post appels, traitements écrits, temps de pause...et gérer son activité en fonction des flux d'appels et dans le cadre d'une équipe - 28 h CRCD A1C4

...

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Mixte**

Validation(s) Visée(s)

Titre professionnel conseiller(ère) relation client à distance - Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)

Et après ?

Suite de parcours

D1408 Téléconseil et télévente - M1401Conduite d'enquêtes

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00019398	du 27/06/2016 au 10/11/2016	BORDEAUX (33)	INFREP GIRONDE		Non éligible	
00025835	du 05/12/2016 au 07/04/2017	BORDEAUX (33)	INFREP GIRONDE		Non éligible	