

[POEC] Conseiller commercial à distance**Financement**

Formation professionnelle continue
Préparation opérationnelle à l'emploi collective (POEC)

N° de marché

:POECAGEFOS20181003-6

Organisme responsable et contact

INFA AQUITAINE - BORDEAUX

Jean-Baptiste MAURIN

05.57.96.12.30

jbmaurin@infa-formation.com

Accès à la formation**Publics visés :**

Demandeur d'emploi

Sélection :

Inscription obligatoire par un conseiller
en insertion professionnelle
Information collective

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

La poec concerne tous les demandeurs
d'emploi inscrits à Pole Emploi, indemnisés ou
non

Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

**Contrat de
professionnalisation
possible ?**

Non

Objectif de la formation

-Identifier les compétences nécessaires à acquérir en vue de valider le CCP 1 du titre professionnel de Conseiller Relation Client à Distance (CRCD) « Assurer des prestations de services et de conseil à distance » - Identifier les comportements professionnels et les contextes de travail inhérents au poste de CRCD.

Contenu et modalités d'organisation

-- Environnement professionnel (24h) ; - Législation et réglementation (18h) ; - La communication (25h) ; - Historisation et traçage (12h) ; - Accompagnement à la certification (18h) ; - Techniques de communication du sondage (12h) ; - Structure de l'entretien téléphonique (12h) - Les étapes de l'entretien téléphonique (12h) ; - La demande client (12h) ; - Poser un diagnostic (12h) ; - Les outils de la relation client (25h) ; - La gestion de la relation client (18h) ; - Connaissance des produits et services (3h) ; - Techniques de recherche de stage/d'emploi (28h) ; - Période d'immersion en entreprise (49h).

Parcours de formation personnalisable ?

Oui

Type de parcours

Non renseigné

Validation(s) Visée(s)**> Attestation de fin de formation****Et après ?**

Suite de parcours

CDI ou CDD

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00113570	du 20/12/2018 au 25/02/2019	GRADIGNAN (33)	INFA AQUITAINE - BORDEAUX		Non éligible	FPC