

**[POEC] CRCD Conseiller relation client à distance****Financement**

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

N° de marché : POECOPCOEP13-1223

**Organisme responsable et contact**

MODULA FORMATION  
Emmanuelle BELAUD  
07.67.73.81.67  
e.belaud@modula-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 :**

-Participer à une réunion d'informations -Test  
de préadmission -Entretien de motivation

**Prérequis pédagogiques :**

-Savoir lire, écrire, compter -Bonne maîtrise du  
français

Contrat de  
professionnalisation  
possible ?

Non

**Objectif de la formation**

Objectifs de la formation : -Identifier les comportements professionnels et les contextes de travail inhérents au poste de Conseiller Relation Client à Distance. -Assurer des prestations de services et de conseils en relation client à distance -Réaliser des actions commerciales en relation client à distance -Optimiser ses qualités de rédaction et les règles de respect des procédures établies par l'entreprise -Maîtriser les outils de bureautique et les technologies de l'information et de la communication -Se repositionner sur le marché de l'emploi

**Contenu et modalités d'organisation**

• Comprendre et définir la relation client ainsi que son besoin de réhumanisation. • Les fondamentaux de la relation client à distance • La mutation de la relation client, attente client et nouveaux canaux • Distinguer la relation client et l'expérience client • Distinguer la communication écrite du langage oral. • Les techniques de communication dans la communication universelle • Les mécanismes et pièges de la communication (Omissions, généralisations et distorsions). • Les attitudes à avoir en relation client à distance et le pouvoir des mots. • Le discours • L'identification des émotions • Comprendre la satisfaction client et son importance • Qu'est-ce que la satisfaction client ? Pourquoi les entreprises en font-elles une priorité ? Méthode active : Écoutes et évaluation des appels par le groupe, Rédaction de mails pour donner suite à une demande client, Exercice réseaux sociaux. Exercice pratique : Jeu de rôle client, le téléphone arabe, Mise en situation professionnelle, Simulation d'appels, Brainstorming (Réflexion personnelle) + Partage avec le groupe. Travailler sur le DP (Dossier Professionnel) et préparer au mieux la certification finale : • Concevoir, rédiger, argumenter le Dossier Professionnel • ECF : Évaluation en cours de formation sur le 1er bloc de compétence du titre professionnel CRCD : CCP1 Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance • Définir une action commerciale à distance • Les différentes techniques de vente au travers des différents canaux. • Comprendre les attentes clients / Lever les aprioris / Éviter les barrages • Prospection, vente additionnelle, rétention, fidélisation, prise de rendez-vous, conseil, expertise • Les techniques de communication en appels sortants. • Répondre aux oppositions / traiter les objections • Gestion des situations conflictuelles / situations délicates / relations interpersonnelles Méthode active : Écoutes (sur enregistrements) et évaluation des appels par le groupe, Écriture d'un script sous forme de groupe. Exercice pratique : Mise en situation, Simulation d'appels, Partage avec le groupe. Préparer au mieux la certification finale • Concevoir, rédiger, argumenter le Dossier Professionnel • ECF : Évaluation

...

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

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

Suite de parcours

CDI ou CDD

**Calendrier des sessions**

| Numéro<br>Carif | Dates de formation             | Ville       | Organisme de formation | Type<br>d'entrée | CPF             | Modalités |
|-----------------|--------------------------------|-------------|------------------------|------------------|-----------------|-----------|
| 00372361        | du 18/12/2023 au<br>21/03/2024 | Bruges (33) | MODULA<br>FORMATION    |                  | Non<br>éligible |           |