

Conseiller, Conseillère relation client à distance (TP)**Financement**

Formation professionnelle continue
Habilitation de service public (PRF HSP)

N° de marché : 2023P038S02105

Organisme responsable et contact

INFREP GIRONDE
CHRISTEL BERJON
05.56.69.95.96
chrystel.berjon@gcif.fr

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 :

Inscription directe ou par un conseiller en insertion professionnelle

Niveau d'entrée requis :

Non renseigné

Conditions d'accès :

Accès sans sélection sur prescription ou auto positionnement.

Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Permettre d'obtenir un premier niveau de qualification.

Contenu et modalités d'organisation

Période d'intégration CRCD - Intégrer son groupe et s'approprier les objectifs de la formation Mettre à jour ses compétences numériques Repérer son futur environnement professionnel et se sensibiliser au développement durable S'inscrire dans une perspective d'emploi et préparer sa période en entreprise - 35 hModule 1 Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance - Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance 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 - 140 hModule 2 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 commandes ou de réservations Gérer des situations de rétention client Assurer le recouvrement amiable de créances - 140 hPériode en Entreprise - Se confronter à la réalité professionnelle Mettre en application des acquis Développer des compétences transverses Établir un réseau favorisant l'insertion professionnelle - 140 hPériode de synthèse et évaluation - Période de synthèse - Faire le bilan de la période en entreprise et finaliser son Dossier professionnel Évaluation - Réaliser des actions commerciales en relation client à distance Évaluation - Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commandes ou de réservations Évaluation - Gérer des situations de rétention client Évaluation - Assurer le recouvrement amiable de créances - 35 hPériode certification - Période de certification CRCD - 35 hSensibilisation aux enjeux du développement durable - Néo Terra Niveau 1 - Rappel historique : du développement durable aux transitions énergétique, écologique et sociétale. Évaluer sa propre empreinte écologique / prendre conscience de son propre impact (quiz, impactco2.fr, fresque du climat...) Définir les points de progrès individuels et collectifs applicables dans la vie quotidienne, en formation et dans le milieu professionnel (Intervention d'acteurs locaux type ressourcerie, SIVOM, association de facilitation des mobilités douces, ...) - 14 hSensibilisation aux enjeux des valeurs

...

Durées de la formation

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

Validation(s) Visée(s)

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

Et après ?**Suite de parcours**

Non renseigné

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00449637	prochain point d'entrée : 09/12/2024	(33)	AFPA PESSAC		Non éligible	FFC