Conseiller, Conseillère relation client à distance (TP)

Financement



Formation professionnelle continue Habilitation de service public (PRF HSP)

N° de marché :2023P035S02105

Organisme responsable et contact

GRETA POITOU-CHARENTES -SIÈGE ADMINISTRATIE

CARINE BEDETTI-LIEGE 07.76.69.71.03 carine.bedetti-liege@afpa.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 :

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'usager 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 professionnelleMettre en application des acquisDévelopper des compétences transversesEtablir 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 professionnelle valuation - 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 hCertification (CCP) Bloc de compétences CRCD BC01 - Période de certification - Bloc de compétences CRCD BC01 - 35 hSensibilisation aux enjeux du développement durable - Néo Terra Niveau 1 - - Découverte de l'économie circulaire et du cycle de l'objet et des métiers associés - Appréhension du secteur du déchet et du réemploi et de la république.... - Participer à une meilleure compréhension des enjeux d'une société fondée sur les valeurs républicaines - Déconstruire des p

Mixte

Parcours de formation personnalisable ? Oui Type de parcours

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
00449917	pas de point d'entrée à venir de programmé	Châtellerault (86)	DIRECTION REGIONALE AFPA NOUVELLE- AQUITAINE		Non éligible	FPC
00449916	pas de point d'entrée à venir de programmé	Niort (79)	DIRECTION REGIONALE AFPA NOUVELLE- AQUITAINE		Non éligible	FPC

00449918

pas de point d'entrée Le Vigeant à venir de programmé (86)

DIRECTION REGIONALE AFPA NOUVELLE-AQUITAINE

Non éligible

