

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 ADMINISTRATIF
DELAGE Sonia-Déborah
 07.78.20.48.35
 sonia-deborah.delage@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'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 professionnelleMettre en application des acquisDévelopper des compétences transversesÉtablir 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 professionnelÉvaluation - 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 réutilisation- Mise en
 perspective des enjeux environnementaux et écologiques - 14 hSensibilisation aux enjeux des valeurs de la république.... - Participer à une
 meilleure compréhension des enjeux d'une société fondée sur les valeurs républicaines - Déconstruire des préjugés et des idées

...

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
00449917	du 01/02/2024 au 31/12/2027	(86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT		Non éligible	
00449918	du 01/02/2024 au 31/12/2027	(86)	AFPA VIENNE - SITE DU VIGEANT		Non éligible	
00449916	du 01/02/2024 au 31/12/2027	(79)	AFPA NIORT		Non éligible	