Ref. formation 202403234010

Titre professionnel "Conseiller Relation Client à distance"

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

L'ECOLE ATYPIQUE
Pauline MAESTRO-CABEZA
06.69.62.35.75
pauline@lecoleatypique.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 :

Tests
Entretien

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

Formation ouverte à tous

Prérequis pédagogiques :

Pas de prérequis de diplôme Choix des candidats réalisé à la base du projet professionnel et de la motivation.

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

- Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance - Réaliser des actions commerciales en relation client à distance. Agrément en cours d'enregistrement pour la certification.

Contenu et modalités d'organisation

Bloc 1 : Assurer des prestations de services et du conseil 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 Bloc 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 commande ou de réservations - Gérer des situations de rétention client - Assurer le recouvrement amiable de créances

Commentaires sur la durée hedmomadaire **Notre objectif : personnaliser la formation à chaque profil et faciliter les parcours vers l'emploi. Nous portons une vigilance particulière sur : - Le rythme et la durée de la formation - L'étude de besoins d'aménagement matériel (ergonomie du poste de formation) - L'adaptation de la progression pédagogique et des modalités d'évaluation - L'accompagnement humain tout au long du parcours - Les besoins d'adaptation pour les personnes en situation de handicap sont étudiés à la demande.**

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

Commentaires sur la parcours personnalisable **Horaires hebdomadaires : 25 heures semaine en CFA/35 heures semaine en entreprise. Possibilité d'aménagement du temps de travail à temps partiel pour les personnes en situation de handicap.**

Validation(s) Visée(s)

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

Et après ?

Suite de parcours

Titre professionnel Manager d'Equipe Relation Client à Distance niveau 5, RNCP 32340

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00509892	du 30/09/2024 au 28/10/2025	Chasseneuil-du-Poitou (86)	L'ECOLE ATYPIQUE		Non éligible	Contrat app
00610253	du 05/05/2025 au 15/05/2026	Chasseneuil-du-Poitou (86)	L'ECOLE ATYPIQUE		Non éligible	Contrat app