

■ POUR VOUS INSCRIRE :

Session : 1 à 2 session par an
Nous contacter pour les prochaines dates

Lieu de formation :

OBJECTIF EMPLOI OUEST

1 place des hauts Tilliers, 92230 Gennevilliers
40 rue de Pontoise 95870 Bezons

Adressez votre candidature à

administration@oeformations.fr

01 77 38 89 05

afin de vous inscrire à une réunion
d'information collective sur Bezons et
Gennevilliers

Délai d'accès à la formation : 48 heures avant
son démarrage

Vous êtes en situation de handicap ?

Pour toute question, merci de nous contacter
par mail : christelle.bricou@actfoeo.fr

■ MODALITÉS :

Rythme : Mixte – 35h par semaine

Nombre d'heures : 420h en centre et
140h en stage

Effectif : 20 places

Horaires : du lundi au vendredi 9h00- 13h00
et 14h00 - 17h00

■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Apports théoriques
- Études de cas et exercices pratiques
- Mise en situation, jeux de rôle, simulations
- Analyses de pratiques professionnelles
- Suivi individualisé

■ FORMATEURS :

Professionnels confirmés depuis plusieurs années dans
le secteur de la relation clientèle à distance

■ VALIDATION ET DEBOUCHES :

Validation : Titre pro CRCD de niveau 4 + attestation
de suivi de formation

Emploi : conseiller clientèle, conseiller commercial,
chargé de clientèle, chargé de recouvrement,
téléconseiller, télévendeur...

Poursuites d'études : TP niveau 5 « Manager d'équipe
relation clientèle » ou « assistant commercial »

■ PUBLIC ET TARIF :

Public : demandeurs d'emploi

Formation **conventionnée, gratuite et
rémunérée**, financée par le conseil
régional d'Ile de France



PRÉ-REQUIS :

- Etre titulaire d'un niveau 3 (cap/bep ou équivalent) et 6 mois d'expérience dans une fonction commerciale
- Justifier d'un an d'expérience dans le secteur en l'absence de diplôme
- Avoir une bonne maîtrise du français et des calculs

OBJECTIFS :

**Maîtriser les compétences nécessaires à l'exercice du
métier de conseiller relation client à distance :**

- Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

Valider le titre pro CRCD de niveau 4 (équivalent Bac)



PROGRAMME : 420h

- **Intégration dans le parcours (7h)**
- **CCP1 : Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand (189h)**
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
Communiquer à l'oral et à l'écrit
Adopter un comportement orienté vers l'autre
- **CCP 2 : Gérer les résultats économiques d'un univers marchand (189h)**
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 des créances
Mettre en œuvre une démarche de résolution de problèmes dans la gestion de dossiers
Module Bureautique
- **Accompagnement et préparation à la certification (35h)**

MÉTHODES D'ÉVALUATION :

Avant la formation : test de positionnement et entretiens

Pendant la formation : évaluation continue des acquis et entraînements aux épreuves du titre professionnel

Fin de formation : Bilan final + présentation aux épreuves du titre pro CRCD + évaluation de satisfaction apprenant