

■ POUR VOUS INSCRIRE :

Session : Nous contacter pour la prochaine date

Lieu de formation :

OBJECTIF EMPLOI OUEST

1 place des hauts Tilliers, 92230 Gennevilliers

Adressez votre candidature à
administration@oeformations.fr

01 77 38 89 05

afin de vous inscrire à une réunion
d'information collective

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

Vous êtes en situation de handicap ?

Pour toute question, merci de contacter par
mail **Christelle** Bricou:
christelle.bricou@acfoeo.fr

■ MODALITÉS :

Rythme : Mixte – 35h par semaine

Nombre d'heures : 560h / 420h en centre
et 140h en stage

Effectif : selon la commande régionale

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 délivré par le Ministère du
travail du plein emploi et de l'insertion depuis le
06/07/2021 + 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

En 2023

14 stagiaires en formation

91% de satisfaction

80% de réussite sur les 2 CCP



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) sur
l'ensemble des blocs de compétences**



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