

■ POUR VOUS INSCRIRE :

Session : Nous contacter pour la prochaine date

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

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

Vous êtes en situation de handicap ?

Site accessible aux PSH - 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, télésoldeuse...

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

Taux d'insertion global à 6 mois : absence d'information à ce jour

Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois et 2 ans : absence d'information à ce jour

■ PUBLIC ET TARIF :

Public : demandeurs d'emploi

Formation financée par le conseil régional d'Ile de France + Gratuité Pass návigo (- 26 ans)

En 2025

Taux de satisfaction : 90%

Taux de présentation au titre : 100%

Taux de réussite : 84%



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)**
- **CCP 1 : Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand (189h)**
 - 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
 - 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