CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

EN ALTERNANCE

NEW

Niveau 4 (Bac)

DU 16 SEPTEMBRE 2024
AU 17 SEPTEMBRE 2025

CAMPUS MÉTIERS MARZY

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DU TRAVAIL

NE PAS JETER SUR LA VOIE PUBLIQUE - 2023-2024

ORGANISATION

Depuis 50 ans, le Groupe CCI Formation de la Nièvre propose son expertise sur la formation des adultes, notamment par son expertise, ses compétences d'ingénierie et d'innovation pédagogiques reconnues. Nous employons des méthodes et des moyens pédagogiques actifs : simulations d'entretiens de vente, utilisation des outils vidéo, téléphonique, micro-informatique, internet.

Nos intervenants sont tous spécialisés dans leur domaine professionnel. Notre structure demeure le partenaire de proximité afin de vous accompagner dans votre projet professionnel.

La formation peut accepter les personnes en situation de handicap sous réserve. Merci de nous contacter par courriel : handicap@byccinievre.fr

Le taux de satisfaction de nos apprenants est de plus 84 % (données 2023) sur l'ensemble de ses formations longues diplômantes.

En 2023
Satisfaction : ND
Réussite Examens : ND
Insertion Emploi : ND
Insertion sur le métier : ND
Taux d'abandons : ND

CONTACT
ACTIVITÉ FORMATION PROFESSIONNELLE

Marina LEUZY
Assistante Pédagogique
06 64 19 28 73
m.leuzy@byccinievre.fr

Corinne PREAULT
Responsable Formation Professionnelle
07 64 37 77 32
c.preault@byccinievre.fr

LE CAMPUS By CCI Nièvre

Le Campus by CCI Nièvre
74 rue Faidherbe 58000 NEVERS
formation@nievre.fr
06 64 19 32 70

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

Pour vous inscrire :
↓ FLASHEZ ICI ↓

DIPLÔME

La formation permet d'obtenir le titre professionnel reconnu par l'Etat de « Conseiller Relation Client à Distance » inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles RNCP35304 sur un niveau 4 (équivalent au Bac) par arrêté du 10/12/2020 (valable du 6/07/2021 au 6/07/2026).

Le dispositif d'évaluation est basé sur des contrôles continus et finaux (évaluations en cours de formation, simulation de vente, épreuves de synthèse, étude de cas, entretien technique, rapport de stage, soutenance devant un jury de professionnels).

L'obtention du diplôme s'effectue par la validation de l'ensemble des blocs de compétences (listé dans la partie PROGRAMME ci-dessous). En cas de non-obtention du titre du fait de la non-validation d'un ou plusieurs blocs de compétences, le(s) bloc(s) de compétences validé(s) permettent d'obtenir un certificat de compétences. L'apprenant a cinq ans pour obtenir les blocs de compétences manquants afin d'obtenir le diplôme. Enfin, pour toute demande de validation d'un ou plusieurs blocs de compétences uniquement (sans titre professionnel), merci de nous contacter.

POURSUITE

Le diplôme permet aussi de poursuivre sur des études ou formations supérieures en commerce (sous réserve de l'acceptation de l'organisme/école), notamment le titre de Niveau 5 (Bac+2) proposé par le Groupe CCI Formation d'Attaché Commercial.

OBJECTIFS

Le Conseiller Relation Client à Distance assure pour des entreprises ou des administrations publiques des prestations de services et de conseil, et des actions commerciales pour des entreprises. Tout au long de son activité, il utilise le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et les réseaux sociaux.

Le Conseiller Relation Client à Distance sait :

- assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance
- réaliser des actions commerciales en relation client à distance

ADMISSIONS

PUBLICS CONCERNÉS

Candidats ayant une entreprise prête pour une alternance et en recherche d'un diplôme dans le domaine du télé-conseil. L'alternance peut être réalisée en contrat d'apprentissage en partenariat avec le Campus des Métiers de Marzy (C2M) ou en contrat de professionnalisation, le choix étant de l'entreprise d'accueil de l'alternant, sauf dans le cas où l'alternant a plus de 30 ans (et hors handicap) : le contrat de professionnalisation est imposé.

Formation accessible aux personnes avec handicap sous certaines conditions, plus d'infos sur :
www.nievre.cci.fr/se-former

PRÉREQUIS

Afin de candidater, les prérequis sont les suivants : aucun diplôme ou titre professionnel requis, permis de conduire obligatoire. Il faudra aussi passer des épreuves de sélection de positionnement (français, mathématique et culture générale) et un entretien de motivation d'admission avec un jury.

COÛT DE LA FORMATION

- Formation entièrement prise en charge par le biais de l'alternance.
- Formation pouvant être réalisé en autofinancement, par le biais du CPF ou conventionnée par la Région BFC : merci de vous renseigner auprès de nos services (informations au recto).

PROGRAMME 371 H

ASSURER DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DE CONSEILS À DISTANCE 84 H

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

RÉALISER DES ACTIONS COMMERCIALES À DISTANCE 119 H

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

MODULES TRANSVERSAUX ET ÉVALUATIONS 168 H

Environnement réglementaire (Droit, CGV, RGPD)
Communication orale / posture pro.
Calculs commerciaux / moyens de paiement
Français (orthographe - grammaire)
Bureautique
Rapport et soutenance devant jury
Accueil + séminaire

ALTERNANCE EN ENTREPRISE : 4 J/SEMAINE

1semaine complète de formation en début de parcours, puis 1 jour en formation (le mercredi 7h) et 4 jours en entreprise (28h) pendant 1 an