	Réf. : CRCDO72021 Version : 1.01	Date d'actualisation : 06/07/2021
---	---	-----------------------------------

TITRE PROFESSIONNEL

CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE - RNCP 35304

Prérequis :

- Qualités d'expression orales - écrites / Capacité relationnelle,
- Savoir se conformer à des procédures internes,
- Résistance au stress et capacité à gérer des dossiers simultanément,
- Sens de l'organisation, rigueur, réactivité, adaptabilité,
- Esprit d'équipe et de coopération,
- Motivation pour le métier,
- Connaître la bureautique (logiciels courants).

Publics visés :

Cette action de formation s'adresse aux demandeurs d'emplois.

Il n'y a aucune limite d'âge pour accéder à cette formation et les personnes en situation de handicap peuvent y prétendre.


La seule condition est de ne pas avoir de diplôme supérieur ou égal au baccalauréat dans le même domaine.

Objectifs :

Les futurs conseillers relation client à distance devront être capables à l'issue de cette action de formation et au sein d'un service internalisé à l'entreprise ou en sous-traitance chez un prestataire d'assurer des missions de service, de conseil, de gestion et de démarches commerciales auprès de particuliers et de professionnels. Ils agiront dans un souci de satisfaire les clients et prospects en préservant les intérêts de l'entreprise.

- S'approprier l'outil informatique pour évoluer avec aisance dans son environnement,
- Connaître les différentes étapes de l'appel (accueil, découverte, argumentation, qualification fichier, prise de congés ...),
- Maîtriser les techniques et les postures pour répondre à un appel entrant/sortant,
- Développer son potentiel au travers d'un accompagnement sur mesure,
- Acquérir les Techniques de Recherches d'Emploi (outils et méthodes),



	Réf. : CRCDO72021 Version : 1.01	Date d'actualisation : 06/07/2021
---	---	-----------------------------------

- Savoir maintenir le lien avec le client tout en effectuant les opérations de traitement de sa demande,
- Savoir gérer les situations conflictuelles et les différentes approches cognitives.

Durée :

La formation dure 400 heures et se découpe comme suit :

- 35 heures de période d'intégration à la formation,
- 175 heures sur le certificat de compétences professionnelles 1 (CCP1) : « Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance ».
- 35 heures de stage en entreprise (tutorat par Victoria facultatif mais possible)
- 140 heures sur le certificat de compétences professionnelles 2 (CCP2) : « Réaliser des actions commerciales en relation client à distance »
- 15 heures dédiées au passage de la certification professionnelle

Modalités et délais d'accès :

Les modalités d'accès à cette formation sont les suivantes :

- Via une Préparation Opérationnelle à l'Emploi (POE),
- Ou via une Action de Formation Préalable à l'Emploi (AFPR),
- Ou via une Aide Individuelle à la Formation (AIF)

qui sont des dispositifs à mobiliser avec Pôle Emploi.

Les délais d'accès sont généralement d'un mois, mais nous savons, toutefois, nous adapter selon la demande de l'employeur et/ou du prescripteur.

Sélection des candidats :


Les candidats à cette formation devront obligatoirement se soumettre à des tests afin d'évaluer leur niveau de connaissances :

1. Un test de culture générale,
2. Une dictée,
3. Un test de connaissances informatiques,
4. Un entretien individuel.

Nombre de places disponibles par classe : 15

Les pré-inscriptions sont ouvertes sur le site de Victoria Formation : www.victoria-formation.fr



	Réf. : CRCDO72021 Version : 1.01	Date d'actualisation : 06/07/2021
---	-------------------------------------	-----------------------------------

Les inscriptions se clôturent à J-10 de chaque session. Sous réserve du nombre de places disponibles.

Tarifs :

Le financement de la formation est supporté entièrement par Pôle Emploi.

Le tarif de la formation selon les régions et le profil des candidats peut varier entre 8 et 17€ TTC de l'heure de présence.

Contacts :

Victoria Formation

Adresse : 30 Avenue Henri Malacrida – Aix Métropole Bat E – 13100 Aix-en-Provence –

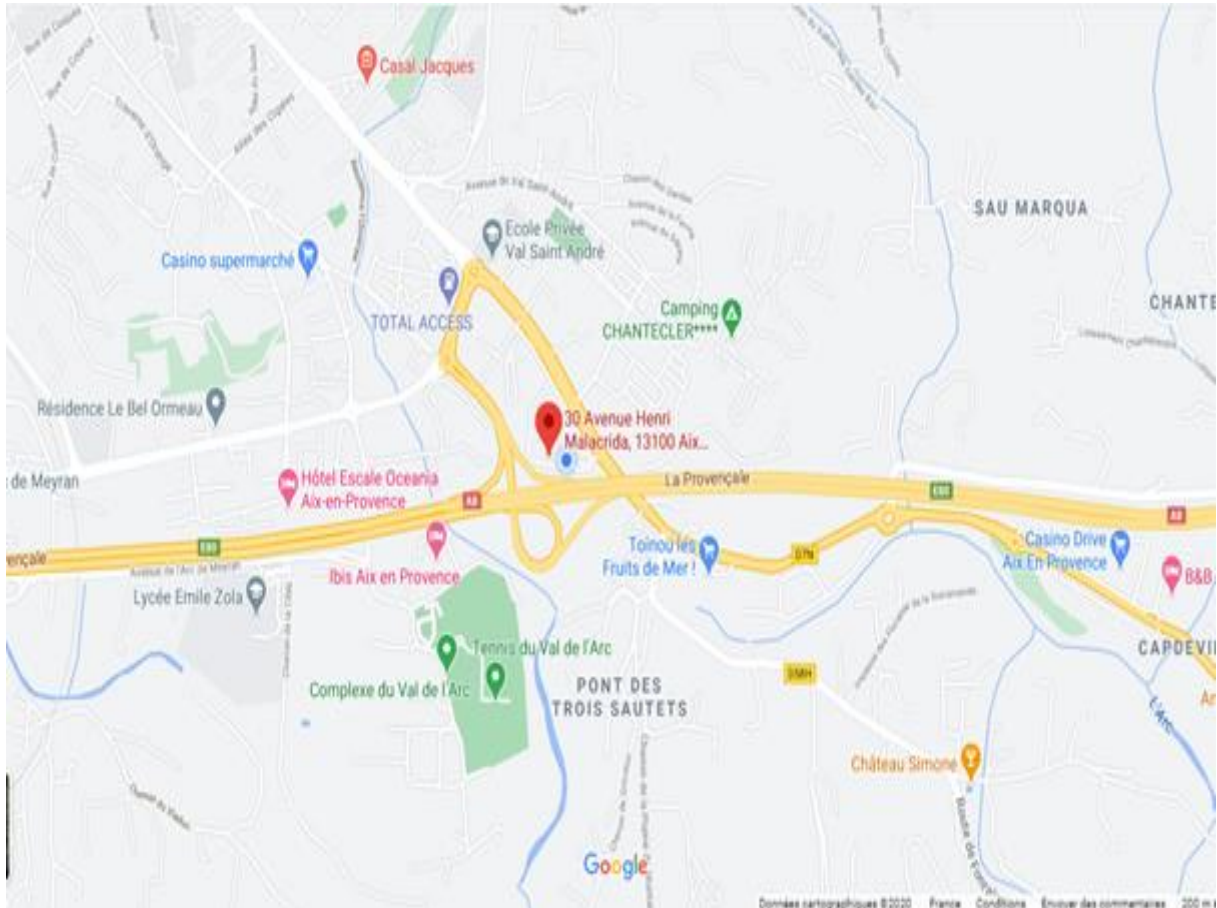
Tél : 06.43.34.73.29 / 04.42.50.21.16

Email : contact@victoria-formation.fr

Site Web : www.victoria-formation.fr


Plan d'accès :





Méthodes pédagogiques mobilisées :

- Cours théoriques en présentiel (en salle avec le formateur),
- Cours théoriques en distanciel (sur un logiciel de visioconférence avec le formateur),
- Cas pratiques corrigés.


	Réf. : CRCDO72021	Date d'actualisation : 06/07/2021
	Version : 1.01	

Programme :

Période d'intégration		35
	Intégrer son groupe et sa formation	7
	S'approprier les objectifs de la formation et repérer son futur environnement professionnel	7
	Repérer les risques liés à l'exercice du métier et se sensibiliser au développement durable	7
	Préciser ses besoins de formation et contractualiser son parcours personnalisé	7
	S'inscrire dans une perspective d'emploi	7

Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance		175
Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner		70
	Communiquer oralement en relation client à distance	14
	Adopter une posture de "service client"	7
	Délivrer une information administrative à l'utilisateur	7
	Connaître les fondamentaux de l'entretien commercial à distance, Le plan d'appel	7
	Le questionnement et la découverte.	7
	Connaître les fondamentaux de l'entretien commercial à distance	14
	Analyser la demande et apporter une information ou un conseil par téléphone ou par chat	7
	Traiter une objection	7
Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix		70
	Apporter une assistance technique de niveau 1 au client	7
	Établir un diagnostic de situation ou un diagnostic technique en ligne en suivant une méthode de résolution de problème	14
	Apporter une réponse adaptée à la demande d'assistance en utilisant les applicatifs dédiés	7
	Apporter une assistance de niveau 1 par chat	7
	Traiter les écrits professionnels en back office	7
	Traiter une réclamation client à l'oral et à l'écrit en s'adaptant aux situations difficiles	7
	Satisfaction et insatisfaction - L'enquête de satisfaction le sondage	7
	ECF-Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance	14
Gérer les situations difficiles en relation client à distance		35
	Analyser le mécanisme du conflit interpersonnel	7
	Connaître les fondamentaux en terme de gestion de conflits à distance	7
	Analyser ses propres comportements refuges - Gestion du stress	7
	Résoudre des conflits en 4 étapes	7
	Adapter sa posture en fonction de la personnalité de l'interlocuteur	7
Stage tutoré par Victoria		35
	Stage en entreprise	35



	Réf. : CRCDO72021	Date d'actualisation : 06/07/2021
	Version : 1.01	

Réaliser des actions commerciales en relation client à distance		140
Réaliser des actions de prospection par téléphone		35
Connaître le déroulement d'une campagne		10
Valoriser sa démarchel, l'approche et la phrase d'accroche. Gérer les barrages		10
Dérouler un entretien de prise de rendez-vous, savoir éveiller l'intérêt et questionner.		8
Retour sur la gestion des objections, entraînement Back office.		7
Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations		35
La prise de commande et de réservations		7
Appliquer les principes de la vente additionnelle		14
Fidéliser un client : connaître les principes de la fidélisation.		7
S'approprier les procédures et démarches réglementaires commerciales		7
Gérer des situations de rétention client		35
Proposer une offre de fidélisation adaptée au profil du client		7
Mener un entretien de rétention client.		7
Gérer un client mécontent dans le cadre d'actions de fidélisation		7
Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention		14
Assurer le recouvrement amiable de créances		35
Connaître les caractéristiques du recouvrement de créances Lexique de l'activité.		7
S'approprier la technique de l'argumentaire commercial de recouvrement - Apporter une offre de recouvrement adaptée au profi		14
ECF-Réaliser des actions commerciales en relation client à distance		14
Période Certification CRCD		15
Certification Titre CRCD		15
Période Certification		15

Modalités d'évaluation :

- Evaluation en cours de formation (1 pour chaque CCP),
- Mise en situation professionnelles écrites et orales,
- Titre Professionnel de niveau IV en fin de parcours.
-

Equivalence ou passerelles :


Non concerné.

Possibilité de valider un ou des blocs de compétences :

Les titres professionnels s'acquièrent de manière totale et/ou partielle.

Il est possible que le candidat ne valide qu'un seul certificat de compétences professionnelles sur les deux. Dans ce cas, il aura un an pour valider le certificat manquant.



	Réf. : CRCDO72021 Version : 1.01	Date d'actualisation : 06/07/2021
---	-------------------------------------	-----------------------------------

Suite de parcours et débouchés :

Les secteurs d'activité dans lesquels un Conseiller Relation Client à distance peut exercer sont :

- L'informatique et la téléphonie,
- Les banques, assurances, et mutuelles,
- La grande distribution,
- L'énergie,
- Le transport et le tourisme,
- La santé,
- La vente à distance et le e-commerce,
- L'assistance technique de 1^{er} niveau,
- Les administrations,
- Les services à la personne et aux entreprises.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Conseiller (ère) relation client à distance,
- Conseiller (ère) clientèle, chargé (e) de clientèle,
- Télé-gestionnaire,
- Chargé (e) d'assistance, Hotlineur,
- Télé-expert (dans les assurances)
- Chargé (e) de recouvrement.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Pour les candidats dont la situation le nécessite, notre référente handicap est disponible pour envisager les possibilités d'aménagement de la formation et/ou de la certification à travers un projet personnalisé de formation.

Notre référente handicap : Laureen Borgna - Tél : 07.50.02.41.53


Chiffres clés réalisés en 2020 (sous l'ancien TP : RNCP12504) :

- Nombre de stagiaires : 123
- Taux d'obtention de la certification : 92 %
- Taux d'insertion dans l'emploi : 77 %
- Taux de satisfaction des stagiaires : 96 %
- **Taux de satisfaction contenu : 4 / 5**
- **Taux de satisfaction formateurs : 5 / 5**
- Taux et causes des abandons : 13 % (reprise d'emploi, manque d'intérêt majoritairement)
- Taux de retours des enquêtes : 9 %
- Taux d'interruption en cours de prestation : 13 %

Nos avis sur labonneformation.fr :

<https://labonneformation.pole-emploi.fr/toutes-les-formations?organisme=18168>



	Réf. : CRCDO72021 Version : 1.01	Date d'actualisation : 06/07/2021
---	-------------------------------------	-----------------------------------

Liens utiles :

Lien vers la fiche RNCP 35304 – TP Conseiller (ère) relation client à distance :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35304/>

En parallèle, voici les informations principales :

Niveau de qualification : Niveau 4

Code NSF : 312t - Négociation et vente

Nombre de CCP pour avoir le titre professionnel : 2

Code ROME : D1408 - Téléconseiller et télévente / M1401 - Conduite d'enquêtes.

Lien vers l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi :

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000031733810/>

Lien vers l'arrêté du 21 Décembre 2015 relatif au titre professionnel du conseiller relation client à distance :

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000031889878>

Lien vers l'arrêté du 10 Décembre 2020 relatif au titre professionnel du conseiller relation client à distance :

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042671995>

Lien vers le référentiel d'emploi, d'activités, de compétences et de certification du titre professionnel du conseiller relation client à distance :

<https://certifpro.francecompetences.fr/webapp/services/enregistrementDroit/documentDownload/20855/200498>

