

CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE H/F (TITRE PROFESSIONNEL)

Taux de réussite : 84.00 %

Taux d'insertion : 65.00 %

PUBLIC VISÉ

Tout public

Plan de développement des compétences

Compte Personnel Formation

DUREE

Durée moyenne : contenus et durées individualisés.

Durée en centre : 637 heures

Durée en entreprise : 200 heures

Durée hebdomadaire moyenne : 35h / semaine

DATES PREVISIONNELLES

Du 04/01/2021 au 18/06/2021.

LIEUX DE FORMATION

GMTE94

Lycée Paul BERT

1 RUE DU GUE AUX AUROCHS

94700 Maisons Alfort

Site accessible aux personnes à mobilité réduite

CONTACT

GMTE94

Sophie Stefanka

Tél : 0141790253

gmte94.bert@ac-creteil.fr

TARIFS

Prix tarif public maximum :

Tarif heure stagiaire : 15,00 €.

Organisme non soumis à la TVA.

Voir nos conditions générales de ventes

FINANCEMENTS

Eligible CPF N° n°130831



OBJECTIFS

Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone.

Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur.

Apporter une assistance de niveau 1 au client.

Informier et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale.

Réaliser des actions de prospection par téléphone.

Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles.

Vendre des produits et des services.

Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention.

Assurer le recouvrement amiable de créances.

CHAMP PROFESSIONNEL - MÉTIERS VISÉS

Assistant(e) Commercial(e) - Téléconseiller(ère), télévendeur(se) - Conduite d'enquêtes

PRE-REQUIS

Savoir lire, écrire (niveau A2 du CECRL) et compter.

Savoir être : aisance relationnelle, expression verbale fluide, sens du commerce et du service.

Être rigoureux et organisé, calme et persévérant.

Niveau d'entrée : niveau 3 (CAP, BEP, CFPA du premier degré)

POSITIONNEMENT

pédagogique

MODALITES D'ADMISSION ET DE RECRUTEMENT

Information collective sur les conditions de réalisation de la formation, tests de positionnement et entretien individuel.

Veillez nous contacter au 01 45 16 19 19 ou par mail : gmte94@ac-creteil.fr

Cette formation peut s'effectuer en contrat de professionnalisation.

Pour toute information sur ce dispositif : Mme GAMET 01 45 16 19 02

MODALITES PEDAGOGIQUES

Organisé en alternance.

Cours du jour

CONTENUS

- ▶ CCP 1 : Assurer des prestations de services et de conseils à distance
- ▶ CCP 2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance
- ▶ Communication professionnelle
- ▶ Anglais professionnel
- ▶ Informatique appliquée (bureautique et internet)
- ▶ Préparation au certificat Sauveteur Secouriste du Travail (SST)
- ▶ Module de sensibilisation aux principes de développement durable
- ▶ Découverte de la formation et intégration
- ▶ Module de préparation à l'emploi (TRE)
- ▶ Module de recherche de stage en entreprise (TRS)
- ▶ Préparation de la certification et session de validation

MODALITES DE VALIDATION

- ▶ Attestation d'acquis
- ▶ titre professionnel niveau : 4