



Formacode : 34507 - Code Rome : D1408

Eligible CPF - - n°130831



## CONSEILLER(ERE) RELATION CLIENT A DISTANCE (TITRE PROFESSIONNEL - NIV IV)

### PUBLIC VISÉ

Tout public  
Demandeur d'emploi  
Jeunes - 26 ans  
Salarié(e)s  
Plan de formation / CIF  
VAE  
Individuels payants  
Contrat ou période de professionnalisation  
Contrat de sécurisation professionnelle  
Compte Personnel Formation

### NIVEAU

Niveau de sortie : niveau IV (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)

### NATURE DE LA VALIDATION

Validation de la formation : titre professionnel

### DUREE

Durée moyenne : contenus et durées individualisés.  
Durée en centre : 370 heures  
Durée en entreprise : 280 heures  
Durée hebdomadaire moyenne : 35h / semaine

### DATES PREVISIONNELLES

Du 07/11/2017 au 23/03/2018.

### LIEUX DE FORMATION

GMTE93  
Lycée Louise Michel  
12 rue Jean Baptiste Clément  
93800 Epinay sur Seine  
Tél : 01.49.44.42.70

### CONTACT

Service accueil formation

### 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

Téléconseiller(ère), télévendeur(se)  
Conduite d'enquêtes

### PRE-REQUIS

Positionnement : pédagogique.  
Maîtrise du français à l'écrit et à l'oral : 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 V (CAP, BEP, CFPA du premier degré)

### MODALITES DE RECRUTEMENT

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

### MODALITES PEDAGOGIQUES

Cours du jour

### CONTENUS

▶ CCP 1 : Assurer des prestations de services et de conseils à distance	96h
▶ CCP 2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance	105h
▶ Communication professionnelle	35h
▶ Anglais professionnel	21h
▶ Informatique appliqué (bureautique et internet)	21h
▶ Préparation au Certificat Sauveteur Secouriste du Travail (SST)	14h
▶ Module de sensibilisation aux principes de développement durable	4h
▶ Découverte de la formation et intégration	4h
▶ Module de préparation à l'emploi (TRE)	21h
▶ Module de recherche de stage en entreprise (TRS)	14h
▶ Préparation de la certification et session de validation	35h

