

Formacode : 34507 - Code Rome : D1408

Eligible CPF - - n°130831



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

PUBLIC VISÉ

Tout public
Demandeur d'emploi
Plan de formation / CIF
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 : 245 heures
Durée hebdomadaire moyenne : 35h / semaine

DATES PREVISIONNELLES

Du 26/11/2018 au 29/03/2019.

LIEUX DE FORMATION

GMTE94
Lycée Paul BERT
1 RUE DU GUE AUX AUROCHS
94700 Maisons Alfort
Tél : 06 88 70 88 29

CONTACT

Sophie Stefanka

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

Positionnement : pédagogique.
Scolarité de niveau V ou classe de première.
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

Contactez Mme Sophie STEFANKA au 06 88 70 88 29.
Envoyer CV et Lettre de motivation à : sophie.stefanka@forpro-creteil.org
Information collective sur les conditions de réalisation de la formation avec test de positionnement pédagogique et entretien individuel.

MODALITES PEDAGOGIQUES

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 appliqué (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