

Formacode : 34507 - Code Rome : D1408

Eligible CPF - - n°130831



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

### PUBLIC VISÉ

Tout public  
Contrat ou période de professionnalisation  
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 : 287 heures  
Durée hebdomadaire moyenne : 35h / semaine  
Durée entreprise entre 329h et 973h

### 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 : 01 45 16 19 02

### CONTACT

Gisèle Gamet

### 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 le GRETA MTE 94 au 01 45 16 19 19 ou 01 45 16 19 02 afin de prendre RV pour constitution du dossier et démarches à entreprendre.

### 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 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