

Conseiller Relation Client à Distance – Niveau 4

Saison 2020-2021

Au cœur de la relation client des entreprises, le(a) conseiller(e) relation client à distance accueille, conseille, assiste des entreprises ou des particuliers dans le cadre d'une relation commerciale ou de support technique. Il valorise l'image de l'entreprise en étant le premier interlocuteur du client. Il peut exercer son métier dans un service internalisé à l'entreprise ou chez un prestataire de service. Travaillant en équipe, il peut agir sur l'ensemble de l'activité commerciale en fidélisant la clientèle, en augmentant le nombre de clients et le chiffre d'affaires de l'entreprise.

Les débouchés

De nombreux secteurs de l'économie ont mis en place des centres de relations clients aussi bien dans les PME, les grandes entreprises et les administrations :

- Les banques, assurances et mutuelles
- Le tourisme et les loisirs
- La distribution et la vente à distance
- Le e-commerce
- L'assistance informatique et les télécommunications
- L'industrie

Un secteur en expansion :

La filière Relation Client à Distance emploie près de 260 000 salariés avec un accroissement en création d'emplois de 5 % par an. Le secteur est porteur et les offres de postes à pourvoir dans les entreprises sont supérieures à la demande. Les situations dans l'emploi sont pérennes avec des perspectives d'évolution possibles.

Le métier offre des possibilités d'emploi à des candidats en situation de handicap, avec ou sans adaptation de poste. Il permet également la poursuite d'études en niveau V.

Objectifs

Le parcours de formation s'inscrit dans la professionnalisation de la filière de la Relation Client à Distance.

A l'issue de la formation le stagiaire sera capable d'assurer une relation client à distance de qualité selon les objectifs escomptés et d'effectuer :

- des appels entrants pour conseiller, renseigner, orienter, modifier un contrat ou un service, assurer une maintenance ou un SAV, gérer un sinistre, prendre des commandes par téléphones, réaliser une vente additionnelle...

- des appels sortants pour être acteur des diverses actions commerciales de l'entreprise (qualification de fichier, prospection et vente), de prendre des rendez-vous, d'assurer les fonctions de

fidélisation, de mener des enquêtes et des études de marchés, d'assurer le recouvrement de créances...

- d'assurer le traitement back-office multicanal et la gestion des demandes écrites des clients (mail, courrier, fax, sms et chat).

Délai d'accès :

2 à 3 mois selon les modalités de recrutement et sous condition d'un minimum de 20 personnes

Programme

Le module de base « culture de la relation client et bureautique » :

Il permet d'acquérir les fondamentaux de la communication et les connaissances en bureautique nécessaires aux missions du CRCD, et en cours de formation. Il permet également d'appréhender l'environnement professionnel et de définir une orientation au reclassement du stagiaire.

Le programme comprend :

- Les bases de la communication interpersonnelle (PNL, AT...)
- Les techniques de communication commerciale en utilisant les outils dédiés multicanaux (téléphone, internet, chat...) à distance et les écrits professionnels
- La bureautique et les nouvelles technologies de l'information et de la communication
- La relation client à distance, les missions du CRCD, l'environnement de travail ;
- Le dossier professionnel et la préparation à la certification pour obtenir le titre du ministère CRCD de niveau IV
- Une phase d'immersion en entreprise

La formation s'articule autour de deux modules qualifiants construits sur le référentiel d'activité du Conseiller Relation Clients à Distance :

Les deux modules sont construits autour de deux activités types, chacune reprenant

les 9 compétences professionnelles telles que définies au Référentiel Emploi Activités Compétences du Ministère chargé de l'emploi.

Activité 1 : Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance :

C1 - Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone

- S'approprier le contexte d'une enquête tout en utilisant les outils de recueil de données
- Adapter sa communication et son activité en fonction des flux

C2 - Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur

- Délivrer un renseignement à caractère réglementaire, droits ou obligations, après avoir identifié la demande de l'interlocuteur
- Respecter la confidentialité des données et s'appuyer sur les connaissances des institutions, opérateurs de l'Etat... tout en adoptant une posture de service
- Gérer les situations difficiles tout en pratiquant l'écoute active, analyser et comprendre la situation
- Rechercher et délivrer une information à partir d'une fiche de procédure, base de connaissance ou auprès des services internes et externes

C3 - Apporter une assistance de niveau 1 au client

- Réaliser un diagnostic précis et rapide et qualifier le niveau d'urgence de la situation
- Mettre en œuvre la solution en accompagnant la personne à distance

- Déclencher des alertes suite à des dysfonctionnements récurrents

C4 - Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale

- Apporter une réponse appropriée au client en procédant à un questionnement adapté et en respectant une démarche de traitement optimisée
- Actualiser ses connaissances sur les produits et procédures
- Gérer le traitement des réponses différées

Activité 2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance :

C5 - Réaliser des actions de prospection par téléphone

- Prospecter à distance à partir d'une base de données afin de détecter des projets, prendre des rendez-vous, développer son portefeuille client
- Qualifier le contact et déterminer la suite à donner
- Recueillir les éléments nécessaires à l'entretien de vente
- Proposer une offre afin d'obtenir l'accord du prospect et atteindre ses objectifs

C6 - Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles

- Traiter une demande de réservation ou d'adhésion, quel que soit le canal et dans le respect de la réglementation en vigueur
- Enregistrer des commandes et vendre des produits additionnels
- Enregistrer le règlement et formaliser le suivi du dossier

C7 - Vendre des produits et des services

- Promouvoir des offres de produits ou services en ayant déterminé les besoins et attentes de l'interlocuteur
- Adapter son argumentaire en fonction du contexte et de l'interlocuteur
- Concrétiser la vente et qualifier le fichier

C8 - Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention

- Proposer des offres ciblées pour fidéliser le client
- Réactiver des comptes clients passifs et traiter les mécontentements
- Mener des actions de rétention, analyser et anticiper les besoins du client, mesurer sa satisfaction

C9 - Assurer le recouvrement de créances.

- Etre capable de procéder à des relances préventives et au recouvrement amiable de créances
- Dans le respect de la réglementation et des CGV, obtenir l'interlocuteur et découvrir le motif de l'impayé
- Proposer une solution amiable et la faire accepter
- Valider l'accord et fiabiliser l'engagement du débiteur
- Formaliser les accords par écrit et le notifier

L'acquisition des compétences se fait par des apports théoriques et des mises en situation professionnelle. La formation est suivie d'une période d'application en entreprise. Les deux modules réunis permettent d'acquérir une culture commerciale et les techniques de relation client en émission et en réception d'appels, et en multi canal.

Modalités d'évaluations

Evaluations formatives :

Quizz, études de cas, mises en situation professionnelles,

Evaluations sommatives :

Mise en œuvre des compétences par simulations, ECF

Examen blanc : à partir d'un contexte d'entreprise fictive, préparation écrite (1h) puis présentation orale (1h30) et rédaction d'écrit professionnel (45 mn)

Validation & poursuite d'études

La formation est validée par un titre professionnel délivré par le ministère de l'Emploi, de la Cohésion Sociale et de la Formation.

L'obtention du titre dans sa totalité se fait sur remise du dossier professionnel et par l'acquisition des 2 activités type du référentiel emploi activités compétences.

Référencement :

Code titre TP-00483

Codes NSF : 312t – Négociation et vente

Fiche ROM : D1408 et D1401

Le titre CRCD, de niveau IV, équivaut au Bac (ex Bac Pro Commerce ou ARCU). Poursuite d'études possible en BTS (NDRC, MCO...) ou DUT Techniques de commercialisation.

Conseiller Relation Client à Distance – Niveau 4

Démarche pédagogique

C2N Conseil et formation construit des partenariats avec des entreprises engagées sur la diversité et en recherche de Conseillers Relation Client qualifiés.

L'équipe de formation accompagne le stagiaire dans son positionnement et sa recherche d'entreprise, avec le soutien d'un Chargé d'Accompagnement au projet.

Dans une démarche d'autonomie, le stagiaire est acteur de sa professionnalisation.

- Suivi des bénéficiaires en petits groupes et en individuel.
- Travail sur le référentiel et son appropriation.
- Travaux d'écriture à domicile et en centre de formation avec aide au repérage des situations clés.
- Accompagnement par des formateurs connaissant parfaitement le métier et le titre professionnel visé.
- Modules PPT en présentiel et mix présentiel / distanciel
- plateforme Drive personnalisée avec dépôt de chaque support pédagogique

Chaque participant est doté d'un PC portable et d'un casque afin de reproduire les situations de prospection. Des ateliers animés par des entreprises partenaires doivent permettre de s'entraîner aux différentes situations téléphoniques.

Conditions d'accès

La formation s'adresse à tout public, jeunes, adultes, séniors, ou personnes reconnues « travailleurs handicapés ».

Aucun prérequis scolaire n'est demandé par le Centre.

La formation est **entièrement indemnisée par le pôle emploi sur la phase préparatoire** ou par l'entreprise d'accueil selon les modalités de financement du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

Aptitudes à l'emploi

- Bonne élocution et bonne communication à l'oral et à l'écrit
- Stabilité émotionnelle
- Travail en équipe
- Qualité rédactionnelle et relationnelle
- Sens du service, du commerce et du client
- Maîtrise du clavier et internet, bases en bureautique

Modalités de sélection et d'inscription

La sélection des candidats se fait sur tests oraux et écrits suivis d'un entretien en fonction des pré-requis des partenaires entreprises.

Organisation générale : durée, dates, lieu, accessibilité

La formation CRCD dure 12 mois en contrat de professionnalisation ou d'apprentissage sur les modules qualifiants.

> Les modules qualifiants s'inscrivent dans le cadre d'un contrat de professionnalisation d'une durée de 12 mois maximum (440 heures) avec une alternance d'une semaine en formation par mois et en fonction des impératifs de production des partenaires entreprises.

> Durée de 24h seulement pour un accompagnement VAE selon l'éligibilité du candidat (expérience validée par la DIRECCTE d'au moins 1 an dans le secteur).

Le Centre peut accueillir jusqu'à 20 stagiaires par session de formation. Établissement au rez-de-chaussée classé ERP5 et PMR.

La formation se déroule dans l'espace formation de C2N, situé à Villeurbanne (ligne T3 arrêt gare de Villeurbanne ou C26) ou chez le partenaire entreprise.

Prochaine ouverture prévisionnelle :
juin 2021

Coût et financement

> Vous êtes salarié :

Votre projet de VAE peut être instruit dans le cadre du plan de formation de votre entreprise, du Compte Personnel de Formation (CPF) ou de la période pro A. L'accompagnement est également accessible, à votre initiative, éligible au Compte Personnel de Formation (CPF).

> Vous êtes auditeur libre :

Nous consulter

> Vous êtes demandeur d'emploi :

Renseignez-vous auprès de votre conseiller Pôle Emploi, du Conseil Régional, pour instruire votre demande de prise en charge.

Formation entièrement prise en charge sur le dispositif POE, PIC, CARED pour la préparation, puis par l'entreprise sur le contrat de professionnalisation ou apprentissage de 12 mois ou période pro A.

Coûts pédagogiques individuels :

8650 euros

Renseignements et inscription

C2N Conseil et Formation,
44 avenue Paul Krüger
Entrée B Est – Le FAKTO
69100 VILLEURBANNE

Contacts

Email : contact@c2n-formation.fr
Téléphone : 04 28 70 52 56

Président : Cédric NION
Responsable formation :
Sylviane GUEGUEN



Cycle réalisé sous assurance qualité et de promotion du handicap dans le cadre de la charte H+ et du Datadock

Établissement ERP et PMR5 situé au rez-de-chaussée de l'immeuble.