

# Conseiller Relation Client à Distance – Niveau 4

## Saison 2022-2023

Le conseiller relation client à distance assure pour des entreprises ou des administrations publiques des prestations de services et de conseil, et des actions commerciales pour des entreprises. Tout au long de son activité, il utilise le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou instantanée et les réseaux sociaux. Les missions varient en fonction de l'activité de l'entreprise ou de la structure. Il respecte la réglementation en vigueur, les normes qualité, les chartes et procédures de l'entreprise. Il vise à atteindre les objectifs qualitatifs et quantitatifs fixés, cherche à satisfaire le client ou le prospect tout en préservant les intérêts 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, la finance
- Le tourisme et les loisirs
- La distribution et la vente à distance
- Le e-commerce
- L'assistance informatique et les télécommunications
- Les services à la personne et aux entreprises...

### 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, d'assurer le recouvrement de créances...

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

## 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 7 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 – Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner

- Recevoir l'appel du client, l'écouter et procéder à un questionnement adapté afin de comprendre sa demande ; rechercher les éléments de réponse et apporter des éléments fiables ou le réorienter si besoin

#### C2 – Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix

- Réaliser un diagnostic précis à partir d'une demande d'assistance administrative, technique ou commerciale et qualifier le degré d'urgence
- Identifier l'interlocuteur et l'accompagner dans la résolution de son problème
- Conseiller et valoriser la solution proposée
- Déclencher un dépannage ou transférer à un second niveau d'expertise

#### C3 – Gérer des situations difficiles en relation client à distance

- Réaliser un diagnostic précis d'une situation complexe ou difficile et identifier les enjeux
- Calmer les tensions et gérer son stress

- Rechercher une solution satisfaisante pour les 2 parties, la valoriser et obtenir l'accord

- Formaliser par écrit

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

##### C4 - Réaliser des actions de prospection par téléphone

- Prospector à distance à partir d'une base de données afin de détecter des projets, prendre des rendez-vous, développer son portefeuille client
- Découvrir les attentes et les besoins et traiter les objections
- Proposer une offre afin d'obtenir l'accord du prospect et atteindre ses objectifs

##### C5 – Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservation

- Traiter une demande de réservation ou d'adhésion, quel que soit le canal et dans le respect de la réglementation en vigueur
- Adapter son argumentation tout au long de l'entretien et proposer si besoin un geste commercial, participer à la satisfaction client
- Enregistrer des commandes et vendre des produits additionnels
- Enregistrer le règlement et formaliser le suivi du dossier

##### C6 – Gérer des situations de rétention client

- Retenir le client afin d'assurer la pérennité de la relation commerciale
- Analyser la situation, identifier le motif de demande de résiliation et valoriser les avantages client tout en proposant une nouvelle offre ou en faisant un geste commercial adapté

##### C7 - Assurer le recouvrement amiable de créances.

- Etre capable de procéder à des relances préventives et au

recouvrement amiable de créances

- Dans le respect de l' 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 (45mn) puis présentation orale (1h) et rédaction d'écrit professionnel (1h15)

## 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 CRCO, 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.**

## 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, seniors, 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 14 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.

Elle peut être délocalisée dans un autre département sous réserve de l'obtention d'un financement d'Etat dans un cadre spécifique.

**Prochaines ouvertures prévisionnelles : Apprentissage**

**Vague 1 : 04/04/2022 au 31/05/23**

**Vague 2 : 02/05/22 au 31/07/23**

**Préparation Opérationnelle à l'Emploi département 69 :**

(POEC du 10/10/2022 au 06/01/2023 ; et du 13/12/2022 au 10/03/2023)

**Préparation Opérationnelle à l'Emploi département 01 :**

POEC du 27/10/2022 au 27/01/2023

**Programme PIC :** du 09/11/2022 au 05/05/2023

## 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](mailto: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+*

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



REPUBLIQUE FRANÇAISE

Certifié par AFNOR le 12/04/2021 pour les activités suivantes :  
REALISATION DE PRESTATIONS DE :  
-ACTIONS DE FORMATION  
-ACTIONS DE BILAN DE COMPETENCES  
-ACTIONS PERMETTANT DE FAIRE VALIDER LES ACQUIS DE L'EXPERIENCE  
-ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE