TITRE PROFESSIONNEL, NIVEAU 4

Conseiller relation client à distance

Apprenez à conseiller et accompagner les clients par téléphone, e-mail et chat, dans un centre de contact ou un service client.

- E-learning
- Présentiel Lille

CERTIFICATION
Titre professionnel, RNCP42431

NIVEAU
4 (équivalent bac)

DURÉE
805 heures (environ 6 mois à temps plein), dont 175 h en entreprise

PROCHAINE SESSION
Sur demande, entrées toute l'année

TARIF
E-learning : 2 490 €
Présentiel Lille : 5 990 €
Tarifs nets de taxe

FINANCEMENT
OPCO, France Travail, employeur ou financement personnel. Non éligible au CPF à ce jour

LIEU
113 rue Pierre Legrand, Lille

PROGRAMME

Ce que vous saurez faire

Le titre est composé de deux blocs de compétences. Chaque bloc peut être validé séparément et reste acquis.

Bloc 1

Assurer des prestations de service personnalisées en relation client à distance

- Accueillir le client et le renseigner par téléphone, mail et chat
- Accompagner et conseiller le client dans ses choix
- Gérer les réclamations et les situations difficiles

Bloc 2

Développer la relation commerciale à distance et contribuer à sa pérennité

- Réaliser des actions de prospection à distance
- Vendre et fidéliser lors des contacts
- Gérer la rétention client
- Assurer le recouvrement amiable

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Le contenu de la formation, module par module

La formation est organisée en modules. Les durées sont indicatives et ajustées après votre test de positionnement.

Module 1 — Environnement de la relation client — 70 h

- Les centres de contact et leurs métiers
- Canaux de contact : téléphone, e-mail, chat, réseaux sociaux
- Qualité de service et indicateurs

Module 2 — Service et conseil à distance — 280 h

- Accueil téléphonique et écoute active
- Réponses écrites claires par e-mail et chat
- Traitement des réclamations et situations difficiles
- Utilisation d'un CRM

Module 3 — Actions commerciales à distance — 245 h

- Appels sortants et prospection
- Argumentation et proposition d'offres
- Vente additionnelle et fidélisation
- Suivi des objectifs

Module 4 — Période en entreprise — 175 h

- Mise en pratique des compétences en situation réelle
- Missions définies avec le tuteur en entreprise
- Suivi régulier par le formateur référent

Module 5 — Préparation à la certification — 35 h

- Rédaction du dossier professionnel
- Entraînement à la mise en situation professionnelle
- Entretien technique et entretien final : simulations
- Session d'examen du titre professionnel Conseiller relation client à distance

Durée totale de référence : 805 heures, dont 175 heures en entreprise. Même programme et même durée en e-learning et en présentiel.

DÉBOUCHÉS

Après la formation

Le titre vous permet d'occuper notamment ces postes :

- Conseiller clientèle
- Téléconseiller
- Chargé d'assistance
- Conseiller service client

Avec de l'expérience, vous pouvez évoluer vers un poste de superviseur ou de manager d'équipe en centre de contact.

INFORMATIONS PRATIQUES

Tout savoir avant de vous inscrire

Public concerné	Demandeurs d'emploi, salariés en reconversion, alternants.
Prérequis	Niveau fin de 3e ou CAP, ou expérience professionnelle. Bonne expression orale et écrite en français. Les acquis sont vérifiés lors du positionnement.
Modalités et délais d'accès	Demande en ligne, entretien et test de positionnement. Entrée en formation dans un délai de 2 à 4 semaines après validation du dossier et du financement.
Tarif	E-learning : 2 490 €. Présentiel à Lille : 5 990 €. Tarifs nets de taxe, hors frais de session d'examen éventuels. Une prise en charge peut être possible selon votre statut : OPCO, France Travail, employeur ou financement personnel. Non éligible au CPF à ce jour.
Méthodes pédagogiques	Cours en petit groupe, mises en situation professionnelle, études de cas et suivi individuel par un formateur.
Modalités d'évaluation	Évaluations en cours de formation, dossier professionnel et mise en situation devant un jury de professionnels habilités par le ministère du Travail.
Accessibilité	Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour étudier les adaptations possibles : info@formametiers.fr.
Résultats	Nouvelle formation chez Formamétiers : nos taux de réussite et de satisfaction seront publiés ici à l'issue de la première session. La satisfaction est mesurée à chaque fin de formation.