



Services aux Entreprises

Conseiller(e) Relation Client à Distance

OBJECTIFS VISÉS

- Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance



(Titre Professionnel niveau 4 - BAC-)

Public

Tout public

Prérequis

S'exprimer en français à l'oral et à l'écrit.
Savoir calculer.

Date(s) ■ Lieu(x)

Nous consulter

Modalités Pédagogiques et techniques

Cas pratiques ■ Mises en situation professionnelles ■ Test ■ Support de cours ■ Matériel professionnel ■ Plateau technique ■ Évaluations formatives et sommatives

PROGRAMME

Le programme répond aux exigences du *Référentiel Emploi Activités Compétences* et au *Référentiel de Certification du titre professionnel du Ministère Chargé de l'Emploi correspondant*.

ASSURER DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DU CONSEIL EN RELATION CLIENT À DISTANCE

- Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner
- Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
- Gérer des situations difficiles en relation client à distance

RÉALISER DES ACTIONS COMMERCIALES EN RELATION CLIENT À DISTANCE

- Réaliser des actions de prospection par téléphone
- Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations
- Gérer des situations de rétention client
- Assurer le recouvrement amiable de créances

Fiche RNCP 35304

Durée ■ Prix

- 210 heures
- 3 990 €ur*

Finalités

- Attestation de fin de formation
- Titre professionnel CRCD**

Format

Mixte

Animation

Collège de formateurs

Éligibilité de l'offre

- Plan de développement des compétences
- Compte personnel de formation