



# Conseiller(ère) Relation Client à Distance

Titre professionnel de niveau 4, du Ministère chargé de l'Emploi



## OBJECTIFS

Acquérir les compétences nécessaires pour « Assurer des prestations de services et de conseils en relation client » et « Réaliser des actions commerciales à distances »

L'apprenant(e) sera préparé(e) à l'obtention du Titre Professionnel « Conseiller(ère) Relation Client à distance », niveau 4, du Ministère chargé de l'Emploi

## SUITE DE PARCOURS

Après quelques années de pratiques professionnelles dans un des métiers cités ci-dessus, selon les opportunités, possibilité de prétendre à une évolution professionnelle vers un poste de Manager, Superviseur(euse) d'Equipe, Responsable de Plateau de Centre d'Appel ou vers une formation professionnelle de niveau supérieur (niveau 5)



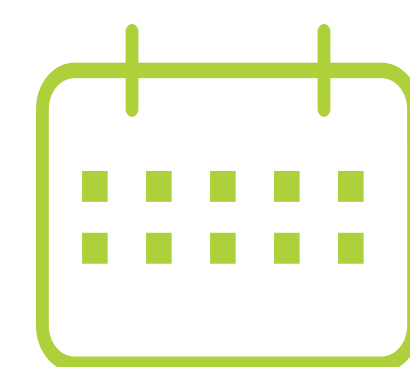
### Pré-requis

- Etre volontaire pour suivre la formation conduisant à une certification
- Posséder le niveau CAP / BEP
- Posséder de bonnes capacités relationnelles, avoir le sens du service et du client
- S'exprimer clairement, être capable de reformuler des informations
- Apprécier de travailler avec l'outil téléphonique, un ordinateur et des outils numériques



### Public

Demandeur d'emploi, inscrit à Pôle Emploi  
Salarié(e)



### Durée de la formation

3 mois maximum  
350h(maximum)

### Financement

- \* Financement possible par Pôle Emploi pour les demandeurs d'emploi
- \* Contrat de sécurisation professionnelle – CSP
- \* Compte personnel de formation – CPF ; CPF de transition professionnelle
- \* Dans le cadre du plan de développement des compétences de l'entreprise
- \* Contrat de professionnalisation, Contrat d'apprentissage
- \* Financement propre

### Rémunération

Rémunération possible pour les demandeurs d'emploi, selon les critères de Pôle emploi



### Coût de la formation

Nous contacter pour devis personnalisé

## CONTACT

BACF  
4 rue du Bois Joli  
44200 NANTES  
02.40.89.99.40  
bacf@bacf.fr

# Programme

## • Unité 1 : Délivrer des conseils et des services aux client

Réaliser des enquêtes, des études et sondages par téléphone  
Transmettre des informations ou des renseignements administratifs  
Identifier et mettre en oeuvre une solution adaptée au besoin du client  
Conseiller client dans le cadre d'une relation commerciale

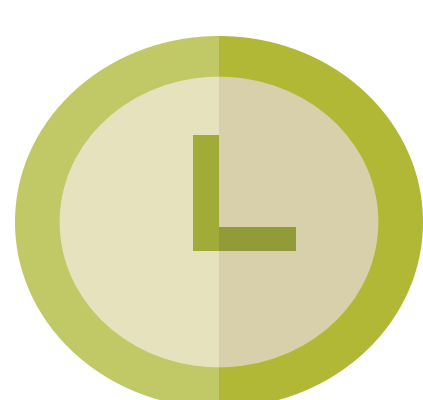
### Bloc de Compétences 1

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

Réaliser des actions de prospection par téléphone  
Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles  
Vendre des produits et de services  
Mettre en oeuvre les campagnes de fidélisation clients  
Réaliser des appels de recouvrement amiable de créances

### Bloc de Compétences 2

**Vous pouvez suivre un programme de formation individualisé: une ou plusieurs unités de formation, selon les acquis et besoins mesurés par un positionnement**



### Modalités et Délais d'accès

Dépôt du dossier de candidature complété avec CV

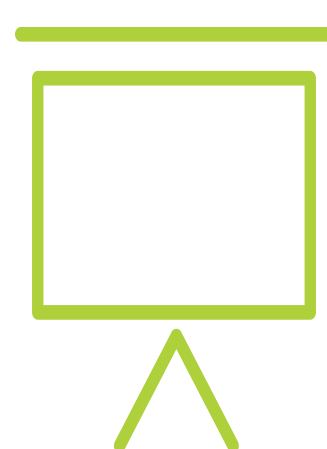
Délai moyen entre la demande du bénéficiaire et l'entrée en formation: le calendrier des prochaines formations est accessible sur notre site internet [bacf@bacf.fr](mailto:bacf@bacf.fr).

Recrutement permanent, des entrées se font tout au long de l'année.

### Méthodes Pédagogiques

Des situations et méthodes d'apprentissage combinée:

- Situations collaboratives, individuelles;
- Études de cas, mises en situations professionnelles...
- En centre, en entreprise, à distance



Plusieurs intervenants diplômés en pédagogie et experts du conseil en relation client

Nous accueillons toutes les personnes en situation de handicap. Notre « référente handicap » est chargée de vous accompagner pour les éventuels besoins en compensation et durant tout votre parcours de formation.

Tous nos sites de réalisation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

### Modalités d'Évaluation

Évaluation des acquis tout au long et en fin de chaque unité de formation.

Modalités d'examen : mises en situations professionnelles et entretiens avec les membres du jury, conformément au référentiel de certification du Titre.

Lieu d'examen dans les locaux agréés de Nantes.



Possibilité de se présenter aux épreuves d'examen du Titre dans sa totalité, ou à une certification partielle pour obtenir un des deux blocs de compétences du Titre Professionnel :

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

**92%** RÉUSSITE AU TITRE PROFESSIONNEL\*

**70%** TAUX DE RETOUR À L'EMPLOI À 3 MOIS POST-FORMATION

\*Taux moyen en 2019