

CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE

EN CONTRAT D'ALTERNANCE

Certification du Titre Professionnel
«Conseiller Relation Client à Distance» de niveau 4, du
Ministère du Travail
RNCP35304

OBJECTIFS

- Acquérir les compétences nécessaires pour l'exercice du métier de conseiller relation client à distance dans des domaines variés.
- L'apprenant(e) sera préparé(e) à l'obtention du Titre Professionnel «Conseiller Relation Client à Distance », de niveau 4 (bac) du Ministère du travail, ou à un bloc de compétences de ce titre.

SUITES DE PARCOURS

Après quelques années de pratique professionnelle, possibilité de prétendre à une évolution professionnelle vers un poste de manager, superviseur d'équipe, responsable de centre d'appels ou vers une formation professionnelle de niveau supérieur.

PRÉ-REQUIS

- Niveau de classe de seconde et 3 ans d'expérience dans les emplois de vente ou de service à la clientèle
- Niveau de classe de première ou CAP/BEP/Titre Professionnel de niveau 3 dans les métiers de la vente ou de service à la clientèle et 1 an d'expérience professionnelle

FINANCEMENT

Financement par l'OPCO (Opérateur de Compétence) dont dépend l'entreprise qui signe le contrat d'alternance.

MODALITÉS D'ACCES

Dépôt du dossier de candidature complété avec CV.
Le délai d'accès à la formation dépend de la programmation et des places disponibles.
Le calendrier des prochaines formations est accessible sur notre site internet www.bacf.fr
Recrutement permanent

PUBLIC



En contrat de professionnalisation : Jeune de 16 à 25 ans révolus pour compléter une formation initiale ou demandeur d'emploi d'au moins 26 ans
En contrat d'apprentissage : de 16 à 29 ans révolus sauf cas particuliers

REMUNERATION



Rémunération selon les critères en vigueur de rémunération des alternants, nous contacter pour obtenir des grilles précises ou consulter le site du Service Public rubrique Alternance

DURÉE



- 12 mois
- 455 heures en centre

PROGRAMME

BLOC 1

BLOC 2

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

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION



- Evaluation des acquis en centre et en entreprise tout au long du contrat. Les résultats sont consignés dans le « Livret des évaluations passées en cours de formation ».
- Modalités d'examen : mises en situation professionnelle, entretien technique, entretien final.
- Les examens se déroulent dans nos 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 2 blocs de compétences du Titre Professionnel

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES



Des situations et méthodes d'apprentissage combinées permettant à l'apprenant d'être un acteur impliqué dans son parcours de formation :

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

Plusieurs intervenants diplômés en pédagogie et experts de la relation client

MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT



Accompagnement individualisé, tout au long du contrat d'apprentissage, par le formateur référent de l'action : évolution des acquis, remédiation pédagogique, préparation à l'examen. Entretiens et bilans de suivi réalisés régulièrement avec le tuteur.

Accompagnement socio-professionnel

Accompagnement spécifique pour les éventuelles difficultés administratives, financières, sanitaires, de mobilités, d'hébergements, matériels qui pourraient mettre en péril le contrat d'alternance.

91% de réussite au Titre Professionnel*

83% de retour à l'emploi à 3 mois post-formation

90% de satisfaction clients ANOTEA (France Travail)



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.

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



BACF

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

**Taux pour l'année 2022 en formation continue*