

**Intitulé de la formation :** *TITRE PROFESSIONNEL Conseiller (ère) relation client à distance*

**Organisme de formation :** VECTEUR

**Forma code :** 34507, 34554

**Numéro de l'action :**

### Publics & Pré-requis

- *Etre demandeur d'emploi inscrit*
- *Avoir un projet professionnel validé dans le domaine visé par la formation*
- *Aisance à la rédaction en français*
- *Maîtrise des 4 opérations*
- *Aisance orale minimale et sens relationnel*
- *Capacité à travailler avec des objectifs*
- *Accepter les contraintes horaires*
- *Etre disponible à plein temps durant toute la formation*
- *Etre déterminé pour mener la formation jusqu'à son terme et passer la validation*

### Objectifs professionnels

**Le titre professionnel de : CONSEILLER(ERE) RELATION CLIENT A DISTANCE1 niveau IV (code NSF : 312 t) se compose de deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles.**

*Par téléphone ou via des canaux digitaux tels que le courriel, le courrier et le « sms », et parfois en utilisant le dialogue en direct (dit « chat »), le (la) conseiller(ère) relation client à distance rend des services ou propose des biens et des services dans une démarche commerciale aux particuliers ou aux entreprises. Il (elle) agit dans un souci de satisfaire le client ou le prospect en préservant les intérêts de l'entreprise. Ses missions varient en fonction de l'activité de l'entreprise ou de la structure. Il (elle) respecte la réglementation en vigueur dans son champ d'intervention, les normes qualité, les chartes et procédures de l'entreprise et il (elle) vise à atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés par sa hiérarchie. Tout au long de son activité, il (elle) utilise le téléphone couplé aux applicatifs informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et se réfère aux règles et aux conventions relatives à la communication orale et écrite.*

*Dans le cadre de prestations de services, il (elle) participe aux enquêtes ou sondages. Il (elle) administre un questionnaire par téléphone et collecte les informations recherchées. Pour le compte d'institutions ou d'administrations publiques, il (elle) délivre aux publics des renseignements à caractère réglementaire, donne des informations sur leurs droits et obligations ou la situation de leurs dossiers, principalement par téléphone, mais aussi par courriel ou courrier. Dans des services dédiés à l'assistance administrative, commerciale ou technique, le (la) conseiller(ère) relation client à distance reçoit les demandes en direct ou en différé, réalise un diagnostic de la situation et assure l'assistance de niveau 1. En cas de besoin, il transfère la demande à l'interlocuteur disposant des compétences requises, ou il sollicite sa hiérarchie.*

*Dans le cadre d'actions commerciales à distance, le (la) conseiller(ère) relation client à distance s'entretient avec le prospect ou le client par téléphone, découvre ses attentes et ses besoins et lui propose une offre afin d'obtenir son accord. Il (elle) réalise des réservations, des adhésions ou des abonnements et*



pôle emploi



Union européenne  
Fonds social européen

enregistre des commandes. Il (elle) vend des produits ou des services, propose des produits de substitution si nécessaire et réalise des ventes additionnelles. Le (la) conseiller(ère) relation client à distance accompagne le client durant le processus d'achat et de règlement. Il (elle) procède à des relances préventives ou au recouvrement amiable des créances, propose des solutions et cherche à obtenir l'accord et l'engagement du débiteur.

Le (la) conseiller(ère) relation client à distance est force de proposition pour l'amélioration des supports, tels que les guides d'entretien et les outils de communication, fait remonter toutes les informations utiles à l'entreprise et participe à la démarche qualité.

Le (la) conseiller(ère) relation client à distance travaille dans un service internalisé ou externalisé à l'entreprise, généralement au sein d'une équipe encadrée par un(e) responsable d'équipe auquel (à laquelle) il (elle) rend compte des résultats de son action. Le cas échéant le (la) conseiller(ère) relation client à distance exerce sa mission à domicile dans un cadre de télétravail. Il (elle) est en contact avec les clients et prospects et avec les services internes de l'entreprise.

L'emploi s'exerce en travail posté à temps plein ou à temps partiel. Les horaires peuvent être variables et comporter la nuit, les week-ends et les jours fériés. Le rythme de travail varie en fonction des flux d'activité et de la multiplicité des tâches.

La rémunération comprend un fixe avec éventuellement une partie variable.

## Programme

### CCP 1 : Assurer des services, du conseil et de la gestion de relation client à distance

- Assurer des missions d'information et de conseil
- Apporter une assistance, un service, un dépannage (SAV)
- Gérer des dossiers clients
- Réaliser des actions de fidélisation

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

- Réaliser des actions de prospection, de détection de projet et de prise de rendez-vous
- Vendre des produits et des services
- Réaliser des prises de commande et des ventes additionnelles
- Assurer le recouvrement de créances

Accueil Faciliter l'intégration des stagiaires en centre.

Module de développement des compétences transversales afin que chaque stagiaire soit en mesure d'acquérir les compétences professionnelles

- Communiquer efficacement à l'écrit comme à l'orale, en relation client à distance
- Utiliser les technologies de l'information
- Maîtriser les outils multicanaux, en relation client à distance
- Maintenir une démarche qualité en relation client à distance

Contenu :

- Communication écrite
- Communication orale
- Bureautique
- Utiliser les outils multicanaux

Module de gestion du stress



VECTEUR

Siège administratif : CS 82001 59702 MARCQ EN BAROEUL

Tel : 03 20 65 23 32 Courriel : [vecteur.form@wanadoo.fr](mailto:vecteur.form@wanadoo.fr)

Formation continue : 31780177459 Siret : 34928432300038



Auteur	Version	Date d'enregistrement	Modifié le	Nom du document	Page
Vecteur	1	22/03/2017	22/09/2017	Affichette TP CRCD de niveau IV	2/4

**Période d'Application en entreprise obligatoires** : une période en entreprise obligatoire afin de rendre opérationnels les savoirs faire acquis en formation et acquérir les compétences techniques indispensables à l'exercice du métier. Favoriser l'insertion professionnelle.

Accompagnement à la recherche de stage selon la procédure VECTEUR  
Suivi en entreprise et validation des compétences acquises pour l'exercice des activités

Module de sensibilisation aux gestes et attitudes respectant le développement durable

Module de formation aux Techniques de Recherche d'Emploi et à l'utilisation des outils multimédia

#### Module de synthèse

- Capitalisation des acquis de la formation
- Mise en œuvre du Dossier Professionnel
- Préparation à la validation
- Examen blanc

#### Session de validation

La session d'examen est incluse dans la formation et se déroule selon les modalités imposées par la DIRECCTE.

Les compétences de chaque stagiaire sont évaluées au vu :

- D'une mise en situation professionnelle
- D'un entretien technique
- D'un entretien final et présentation du Dossier professionnel

**Bilan final** avec les référents prescripteurs ; remise des documents de fin de formation

### Méthodes et outils pédagogiques

Professionnels confirmés, nos formateurs possèdent également les compétences pédagogiques pour former et évaluer les stagiaires en formation. Nos actions de formation sont modulaires ce qui permet une individualisation des parcours.

Des exercices d'application, des études de cas et des mises en situation professionnelle sont proposés tout au long de l'action. Evaluations qui permettent aux formateurs de prendre en compte les besoins et d'adapter les phases d'apprentissage de manière individuelle.

Un accompagnement à la recherche de stage et aux outils de la recherche d'emploi sera effectué pendant et en fin de formation.

Nos installations et nos ressources matérielles sont adaptées aux actions de formation mises en place.

### Validation

*Titre professionnel de Conseiller (ère) Relation Client à Distance – Niveau IV*

*Une Attestation de fin de formation sera fournie aux stagiaires ayant suivi l'ensemble de l'action de formation.*

### Modalités de recrutement

*Une Réunion d'informations est organisée afin de vous présenter :*

- *L'organisation globale de la formation*
- *Le contenu pédagogique et les modules de formation*
- *Le droit et les obligations du stagiaire de la formation professionnelle*
- *La période d'application en entreprise*
- *Les modalités d'examen (si l'action de formation le prévoit)*

*A l'issue de cette présentation,*

*Les candidats intéressés seront évalués sur leur maîtrise des savoirs de base et/ou leurs connaissances métier.*

*Chaque candidat sera reçu en entretien individuel permettant d'exprimer ses motivations à l'entrée en formation et l'intérêt au métier (Merci de prévoir la journée)*

### Renseignements

**Centre Administratif – Formation** : 03.21.13.03.30  
[contact@vecteur-emploi.fr](mailto:contact@vecteur-emploi.fr)

### Horaires de la formation

**Horaires en centre** : 8h30 à 12h30 et 13h30 à 17h00

**Horaires en entreprise** : 35 heures selon les horaires de l'entreprise