



# Conseiller Relation Client a Distance

Titre professionnel délivré par le Ministère du Travail  
Niveau IV

## LE METIER

Le conseiller relation client occupe une position centrale dans le centre d'appels. Il reçoit les appels entrants et sortants. C'est sur lui que repose tout le succès de la relation client. Au sein d'un service internalisé à l'entreprise ou en sous-traitance chez un prestataire, vous assurez des missions de service, de conseil, de gestion et de démarche commerciale auprès de particuliers et de professionnels. Le contenu de vos missions dépend de l'activité de l'entreprise. Vous agissez dans un souci de satisfaire les clients et les prospects en préservant les intérêts de l'entreprise. Vous utilisez en permanence et en simultané le téléphone couplé à l'informatique et les applicatifs associés. L'emploi s'exerce en position assise prolongée devant un écran, dans un espace ouvert. Les horaires peuvent être variables et s'effectuer la nuit, les week-ends et les jours fériés.

## LA FORMATION

### OBJECTIF

Etre capable de :

- Répondre, dans le cadre d'une relation service client, à toutes les demandes de la clientèle
- Utiliser en permanence le téléphone et le poste informatique
- Traiter des appels entrants pour conseiller, renseigner, orienter, prendre des commandes etc..
- Effectuer des appels sortants pour être un acteur des actions commerciales de l'entreprise (prospection fidélisation, vente)

- Un entretien préalable avec le référent pédagogique et un test de positionnement permettront de valider les aptitudes et la motivation à intégrer la formation
- Formation accessible aux demandeurs d'emploi et salariés (accès en contrat ou période de professionnalisation)

### CONDITIONS INSCRIPTION

## PROGRAMME DE FORMATION 455 H

### CONNAISSANCE DU METIER DE L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL ET JURIDIQUE

- Connaître les contextes de réalisation de l'emploi
- Nature juridique d'un contrat et réglementations de la vente à distance

### LA RELATION CLIENT

- Maintenir une démarche qualité en relation client à distance
- Utiliser les technologies de l'information et maîtriser les outils multicanaux
- Communiquer à l'écrit et à l'oral

### ASSURER DES SERVICES, DU CONSEIL ET DE LA GESTION A 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

### REALISER DES ACTIONS COMMERCIALES A 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

### CONNAISSANCES TRANSVERSES

- Positionnement, préparation et accompagnement à la certification
- Techniques de recherche d'emploi
- Sensibilisation à l'égalité professionnelle et au développement durable

### SUBI DES VENTES ET GESTION COMMERCIALE

Tableau de bord, outil de pilotage de l'activité commerciale  
Gestion des produits  
Gestion de l'espace de vente

### SUIVI DU DOSSIER PROFESSIONNEL EVALUATION