



TITRE PROFESSIONNEL

**Conseiller Relation Client à
Distance**



**BAC
NIVEAU IV**

CRCD

CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE

Titre professionnel Niveau IV délivré par le
Ministère du Travail, enregistré au RNCP code
12504

UNITES D'ENSEIGNEMENT

OBJECTIF

Répondre aux demandes de
la clientèle
Utilisation du poste
téléphonique et informatique
Effectuer des appels sortants
et traiter des appels entrants

RECRUTEMENT

NIVEAU : 3^{ème}, CAP, BEP

Modalités Admission

Sur dossier de candidature et
entretien de motivation

ORGANISATION

Durée : 12 mois
Volume horaire : 550 heures
Rythme alternance : 2 jours
formation / 3 jours entreprise

CCP 1 Assurer des prestations de service et de conseil à distance

- Réaliser des enquêtes, des sondages et des études par téléphone
- Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur
- Apporter une assistance de niveau 1 au client.
- Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale.

CCP 2 Réaliser des actions commerciales à distance

- Réaliser des actions de prospection par téléphone.
- Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles.
- Vendre des produits et des services
- Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention.
- Assurer le recouvrement amiable de créances.

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.

DEBOUCHES

- Téléconseiller
- Télacteur
- Chargé de clientèle
- Téléprospecteur
- ...

CANDIDATURE

De Février à Septembre

Pour plus d'informations consultez cesamesup.fr ou contactez nous pour vous inscrire :

Réunion d'information et de recrutement tous les mercredis après-midi

Formation accessible en contrat de professionnalisation, contrat d'apprentissage, VAE, DIF, CIF



**CENTRE D'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
D'ADMINISTRATION ET DE
MANAGEMENT DES
ENTREPRISES**

1350, Avenue Albert Einstein
34000 Montpellier

Tel 09 83 45 42 47
contact@cesamesup.fr
WWW.CESAMESUP.FR