# PARCOURS CONSEILLER RELATION CLIENT

**A DISTANCE**

DIPLÔME RECONNU PAR L’ETAT, NIVEAU 4 (BAC),

INSCRIT AU RNCP N°12054

**Le métier** du Conseiller Service Client à Distance (CRCD) est de **servir le client** en gérant ses de- mandes, **assurer une démarche commerciale et/ou de conseil** auprès de particuliers ou d’entre- prises, avec le souci constant de **satisfaire ses interlocuteurs**.

Il **utilise en permanence et en simultané le téléphone couplé à l'informatique** et les applicatifs associés. En fonction de l'organisation de l'entreprise, il effectue des **appels entrants et sortants** et peut réaliser leur **suivi par téléphone, courriel, courrier, sms, tchat,** etc.

De nombreuses opportunités d’emplois s’offrent aux titulaires du titre CRCD dans de **nombreux secteurs d’activités** (banque/assurance, e-Commerce, énergie, grande distribution, téléphonie, etc.)

# OBJECTIFS

Compétences transversales métier en relation client à distance

* Communiquer efficacement à l’oral et à l’écrit
* Utiliser les technologies de l’information et maîtriser les outils multicanaux
* Maintenir une démarche qualité

Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance

* Accueillir le client ou l’usager 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

* 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

**PROGRAMME**

**Module 1 :** Bilan professionnel et adéquation avec l’emploi de téléconseiller

**Module 2 :** Introduction à la relation client

**Module 3 :** Terminologies techniques et pratiques du CRCD

**Module 4 :** Initiation au droit

**Module 5 :** Connaissance générale de l’état

**Module 6 :** Règlementations appliquées à la Vente à Distance **Module 7 :** Marketing de la Vente à Distance : émission et réception **Module 8 :** Principes de la communication

**Module 9 :** Aspects comportementaux en communication

**Module 10 :** Efficacité du discours

**Module 11 :** Conseil et vente par téléphone

**MÉTHODOLOGIE**

**Méthodes pédagogiques**

Une **pédagogie participative et immersive** est mise en place tout au long du parcours : brainstor- ming, études de cas pratiques, mises en situation professionnelle au téléphone, etc.

Les participants bénéficient d’**interventions de professionnels** et sont amenés à réaliser des **campagnes téléphoniques réelles.** Des **entrainements oraux et écrits** ainsi que des quiz jalonnent le parcours.

**Moyens mis à disposition**

Le Centre FORJA dispose de tous les ap- plicatifs nécessaires à la mise en œuvre d’un **chantier de relation client à dis- tance.**

Notre plateau comprend deux îlots de 4 postes de travail équipés des **outils de communication, pédagogiques et d’éva- luation** nécessaires à l’acquisition des compétences professionnelles visées par le référentiel de certification.

Tous nos outils sont **adaptés à la défi- cience visuelle.**

Nos équipements sont également **conformes aux exigences techniques** du référentiel de

certification du titre de CRCD.

Chaque usager peut bénéficier en interne, s’il le souhaite, d’un **accompagnement médico-social** car le Centre FORJA compte dans son équipe : une orthoptiste, une instructrice de locomotion, une assistante sociale et une psychologue.

**PRÉREQUIS D’ENTRÉE**

Être titulaire d’une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH)\* et d’une

notification MDPH pour le parcours visé.

Être titulaire d’un niveau 1ère ou BEP, ou titre professionnel de niveau V dans les métiers de la

vente ou des services à la clientèle.

Maîtriser sa communication écrite et orale.

Un parcours **Préparatoire Tertiaire en amont de l’entrée en formation** (4 mois de septembre à décembre) est préconisé pour acquérir la totalité des prérequis.

**\* Cette formation est ouverte à des candidats travailleurs handicapés hors champ de la défi- cience visuelle** (sauf troubles du spectre de l’autisme et déficiences auditives).

Les candidats sont reçus à l’occasion d’une session de préadmission au Centre FORJA (entretiens individuels approfondis et tests) pour valider les prérequis techniques à l’entrée en formation ainsi que la faisabilité du projet.

Les sessions de préadmission sont organisées tout au long de l’année.

# MODALITÉS DE VALIDATION

* + **Assiduité tout au long de la formation** (- de 10% d’absence)
  + **Deux évaluations en contrôle continu (Évaluation en Cours de Formation)**
  + **Évaluation finale** :
* Rédaction d’un dossier professionnel sur la base de l’expérience du participant.
* Mises en situations et entretiens devant un jury constitué de professionnels du métier.
* Entretien technique sur la pratique professionnelle et entretien final sur le métier.

La formation est validée par le Titre Professionnel du ministère du Travail de niveau 4 « Conseiller Relation Client à Distance » ou par des Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) :

CCP 1 : Assurer des services, du conseil et de la gestion en relation client à distance CCP 2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

# EN PRATIQUE

**1**

promotion par an

**8**

stagiaires par promotion

**11**

mois

de janvier à novembre

**3**

mois

de stage en entreprise

**5**

jours

par semaine à temps plein

Contact:  [forja.contact@fondation-ove.fr](mailto:forja.contact@fondation-ove.fr)

Standard: 01 45 45 60 60

Site internet: [www.centre-forja.fr](http://www.forja.fr/)



## Lieu de formation

ESRP FORJA

106.108 rue de l’Ouest 75014 PARIS

## Accessibilité transport

* Métro ligne 13 (Pernety ou Plaisance)
* Bus 59, arrêt Pernety
* Bus 62, arrêt Plaisance
* A pied : 10 min de la Gare Montparnasse