

LE METIER

Le Conseiller Relation Client à Distance assure des missions de service, de conseil, de gestion et de démarche commerciale auprès de particuliers et de professionnels.

Il agit dans un souci de satisfaire les clients et prospects en préservant les intérêts de l'entreprise. Le Conseiller Relation Client à Distance utilise en permanence et en simultané le téléphone couplé à l'informatique et les applicatifs associés.

L'emploi s'exerce en travail posté à temps plein ou à temps partiel. Les horaires peuvent être variables et s'effectuer la nuit, les week-ends et les jours fériés. Le rythme de travail varie en fonction des flux d'appels et des tâches multiples à effectuer au cours de la journée. L'emploi s'exerce en position assise prolongée devant un écran, dans un espace ouvert.

LA FORMATION

PREREQUIS

- ➔ Niveau 1ère ou plus
- ➔ Bonne maîtrise de l'outil informatique
- ➔ Bonne maîtrise du français parlé et écrit
- ➔ La maîtrise d'une langue étrangère est un atout

APTITUDES

- ➔ Excellente communication
- ➔ Goût de la relation client
- ➔ Bonne gestion du stress
- ➔ Sens de l'organisation
- ➔ Travail en équipe

PROGRAMME

MODULE 1 : Assurer des missions d'information et de conseil

MODULE 2 : Réaliser des actions de prospections, de détection de projet et de prise de rendez-vous

PERIODE D'APPLICATION

EN ENTREPRISE : 13 semaines

CONTACT

E-mail : pole_tertiaire@guinot.asso.fr
Site Internet : www.guinot.asso.fr
Tél. : 01 46 78 01 00 / Fax : 01 46 78 50 35



DUREE

➔ 11 mois de septembre à juillet avec, si nécessaire une année préparatoire

CONDITIONS D'ACCES A LA FORMATION

- ➔ Reconnaissance de Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) et orientation professionnelle de la Commission des Droits et de l'Autonomie des Oersonnes Handicapées (CDAPH), avec si besoin mention de l'internat
- ➔ Dossier de candidature, tests et entretien

VALIDATION

- Mise en situation professionnelle avec un jury
- Entretien final avec le jury

DIPLOME

Formation de niveau IV validée par un titre professionnel inscrit au Répertoire National des Compétences (RNCP) composé de 2 Certificats de Compétences Professionnelles (CCP).

CONTACT

E-mail : pole_tertiaire@guinot.asso.fr
Site Internet : www.guinot.asso.fr
Tél. : 01 46 78 01 00 / Fax : 01 46 78 50 35