

LE MÉTIER :

La satisfaction client est au cœur des préoccupations des entreprises, qui mettent tout en œuvre pour y répondre. Souvent premier contact, le conseiller relation client à distance incarne l'image de l'entreprise. Il occupe une place incontournable dans le conseil, la fidélisation client et les actions commerciales.

Dans le cadre du « Service client » d'une entreprise, le conseiller relation client à distance ou téléconseiller gère les appels clients ou prospects entrants, en respectant les process définis par l'entreprise pour chaque motif d'appel. Cette scénarisation des réponses déterminée par l'entreprise, donne au conseiller commercial un fil conducteur de conversation lui permettant d'apporter la réponse la plus pertinente et efficace à son interlocuteur. Un compte rendu d'appel est réalisé systématiquement pour le service commercial de l'entreprise.

L'évolution du numérique enregistrée ces dernières années a impacté la profession. La relation client est aujourd'hui omnicanale : e-mail, sms, chat, chatbot, réseaux sociaux sont les outils du quotidien de la profession.

Curieux, le conseiller relation client à distance se tient informé des évolutions des offres, produits et services sur lesquels il doit communiquer. Doté d'un bon sens de l'organisation, il fait preuve d'agilité dans la gestion simultanée d'outils.

Écoute, facultés d'élocution, aisance rédactionnelle et diplomatie : autant de qualités pour réussir dans la fonction.

Tous les secteurs d'activités sont concernés, quelle que soit la démarche commerciale, BtoB ou BtoC.

- Choisissez un métier stimulant et non routinier
- Exprimer votre capacité relationnelle et votre sens commercial
- Soyez une force vive de la performance



L'ACCÈS À LA FORMATION :

BAGAGE REQUIS :

- Classe de 2nde/1ère ou plus et/ou expérience dans la vente ou les services liés à la clientèle
- Niveau CAP/BEP/Titre professionnel de niveau III dans la vente
- Maîtrise des outils bureautiques
- Maîtrise du français oral et écrit
- Sens de la communication et de l'écoute

MODALITÉS D'ADMISSION :

- Sur dossier complet
- Tests et entretien personnel approfondi
- Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH)
- Orientation Professionnelle de la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH)

DURÉE :

- 11 mois

ACCOMPAGNEMENT :

Cette formation bénéficie d'un soutien médico-psycho-social : conseillère en économie sociale et familiale (CESF); une psychologue, un instructeur en locomotion, une orthoptiste et un médecin.

RECHERCHE DE STAGE :

Le centre de formation accompagne les stagiaires dans leur recherche de stage, dans ce cadre, un module de Techniques de Recherche d'Emploi (TRE) est dispensé, comprenant une aide à la rédaction de CV, d'une lettre de motivation et une aide à la recherche sur le net.



OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation « conseiller relation client à distance », les candidats seront en mesure d'assurer des prestations de service et de conseil en relation client à distance, afin de réaliser des actions commerciales et en y intégrant les nouveaux enjeux du web marketing.



1. ASSURER DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DU CONSEIL EN RELATION CLIENT À DISTANCE

- Elaborer des documents professionnels (Word et Excel)
- Utiliser les applicatifs métiers et outils collaboratifs
- Communiquer oralement/ réaliser des enquêtes, des études et des sondages
- Rédiger des écrits professionnels/ délivrer une information ou un renseignement administratif
- Apporter une assistance de premier niveau
- Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale
- Gérer le stress et les conflits / gérer une situation difficile (orale et écrite)

2. RÉALISER DES ACTIONS COMMERCIALES EN RELATION CLIENT À DISTANCE

- Réaliser des actions de prospection par téléphone (y compris téléphonique)
- Fidéliser le client lors des ventes, de prises de commande ou réservations
- Gérer des situations de rétention client
- Assurer le recouvrement amiable de créances



DIPLÔME ET CERTIFICATION

Titre professionnel RNCP niveau iv (BAC) délivré sous l'autorité de la DREETS, reconnue par l'état

3. MODALITÉ DE CERTIFICATION

- Des évaluations en cours de formation
- Une mise en situation des professionnelle en fin de parcours
- L'élaboration d'un dossier professionnel en lien avec la période d'application pratique en entreprise
- Un entretien oral avec un jury de professionnel
- Chaque bloc de compétences fait l'objet d'une certification partielle. Tous les blocs doivent être validés pour obtenir le titre professionnel RNCP Conseiller(ère) relation client à distance

PRÉPARATOIRE	PARCOURS QUALIFIANT
<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilisation au métier de la relation client • Compétences transverses : Français, anglais • Bureautique/braille • Etc.... 	<ul style="list-style-type: none"> • Parcours qualifiant à la validation des 2 blocs de compétences composants le parcours de formation • Module1/ Module 2 • Période d'application en entreprise : 13 semaines • Accompagnement au développement des compétences transverses

4. COMPÉTENCES MÉTIER

Compétences nécessaires pour le métier de conseiller relation client à distance :

- Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance
- Maîtriser son marché et la concurrence
- Maîtriser les outils numériques et réseaux sociaux

4. QUALITÉS REQUISES

Qualités requises au métier de chargé de conseiller relation client à distance :

- Qualité d'écoute et bonne élocution
- Goût pour la relation client et sens de la diplomatie
- Disponibilité et réactivité
- Rigueur et organisation
- Capacité à utiliser simultanément le téléphone et les outils numériques
- Maîtrise d'une autre langue, selon les cas

5. PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION

- En termes d'évolution, le conseiller relation client à distance peut être amené à superviser et à former une équipe de téléconseillers. En centre d'appels, il peut également devenir responsable de plateau.

6. RECRUTEMENT CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE : OÙ ET COMMENT EXERCER SON MÉTIER ?

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

L'emploi s'exerce en travail 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.