

TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE EN ALTERNANCE TP-00483

✓ PUBLIC

Tout public

✓ DURÉE

560 heures (18 mois)

✓ EFFECTIFS

12 apprenants

✓ PRÉREQUIS

- Niveau classe de 1re ou équivalent
- CAP/BEP
- Aisance relationnelle et rédactionnelle
- Connaissances bureautiques et numériques

✓ RÉSULTATS

Aucune session

✓ MODALITÉS DE LA FORMATION

- Présentiel
- 1 jour en centre, 4 jours en entreprise

TARIFS ET FINANCEMENTS :

OPCO , Nous consulter.

OBJECTIFS :

- Assurer pour des entreprises ou des administrations publiques des prestations de services et de conseil, et des actions commerciales
- Utiliser le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et les réseaux sociaux.

PROGRAMME DE LA FORMATION :

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

- Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner
- Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
- Gérer des situations difficiles en relation client à distance

AT 2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

- 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

DÉMARCHES PÉDAGOGIQUES

MODALITÉS D'ACCÈS A LA FORMATION

- Réunion d'information collective et ou entretien individuel physique et ou téléphonique
- Dossier de demande de formation
- Test de positionnement
- Entretien individuel d'accompagnement en formation

PÉRIODE D'INTÉGRATION

Accueil, Présentation des objectifs de formation, Connaissances de l'environnement professionnel, Sensibilisation au développement durable, Adaptation du parcours de formation, RAN bureautique et numérique, Atelier VSI (1 semaine).

OUTILS PÉDAGOGIQUES

Une plateforme pédagogique est mise à votre disposition pour accéder aux supports de cours et approfondir vos connaissances.

PASSERELLES OU MÉTIERS VISÉS

Suite à cette formation, des passerelles sont possibles pour une poursuite d'études sur un niveau de qualification supérieure ou transverse dans le secteur :

- Titre professionnel : Manager d'équipe relation client à distance

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES RÉSULTATS (OU D'ACQUISITION DES COMPÉTENCES)

- Evaluation des acquis de compétences tout au long de la formation (Évaluation en Cours de Formation ECF)
- Visite en entreprise pour évaluer la mise en pratique des compétences théoriques
- Rédaction d'un dossier professionnel
- Session d'examen pour valider le Titre Professionnel devant un jury composé de professionnels habilités (constitué d'une épreuve de mise en situation, d'un entretien technique et d'un entretien final)

SUIVI

- Emargement
- Questionnaire d'évaluation de la formation

<http://www.oif-formation.fr/>

- Programme
- Taux de participation
- Taux de satisfaction
- Taux d'abandon

FORMATEURS

- Expérimentés dans le domaine visé.
- Les stagiaires bénéficient d'un accompagnement personnalisé et individualisé

DIPLÔME VISÉ

Titre professionnel de niveau 4 délivré par le MINISTRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

ACCESSIBILITÉ AUX PSH

En situation de handicap, contactez nous afin de bénéficier d'un accompagnement spécifique, des aménagements adaptés à vos besoins seront mis en place.

Centre de la Réunion

☎ 02.62.71.44.17

@ contact@oif-formation.fr

📍 222 RUE MARIUS ET ARY LEBLOND 97410 SAINT PIERRE

Centre de Mayotte

☎ 06.39.29.33.75

@ contact.mayotte@oif-formation.fr

📍 7 RUE DE LA ROSE 97680 MROALE

JANVIER 2024