

POEC PRÉPARATION OPÉRATIONNELLE À L'EMPLOI COLLECTIVE

CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE



DATES

Selon parcours,
nous contacter

PLACES DISPONIBLES

12

DURÉES

294 heures
en centre de formation

105 heures
de stage en entreprise

LIEU DE FORMATION

Selon parcours,
nous contacter

Objectifs de la formation :



Niveau 4
Equivalent niveau BAC

RNCP35304BC01 - Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance (CCP1)

- Connaître la diversité des champs d'activités dans le secteur de la Relation Client et leurs spécificités
- Assurer des prestations de services et de conseil à distance
- Acquérir/développer les compétences transversales inhérentes au métier visé : posture professionnelle, compétences bureautiques, compétences en français écrit
- Accueillir le client ou l'utilisateur, le renseigner, l'assister et le conseiller dans ses choix
- Gérer des situations difficiles en relation client à distance
- Gérer des situations de rétention
- Assurer le recouvrement amiable
- Utiliser des techniques de recherche d'emploi

ifpa
Formation



Programme pédagogique

➤ **MODULE 1 : Connaître l'environnement professionnel et les spécificités du secteur de la relation client**

- Connaître l'histoire du secteur professionnel
- Connaître l'environnement au niveau économique

➤ **MODULE 2 : CCP 1 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

➤ **MODULE 3 : Réaliser de enquêtes, des études et des sondages par téléphone**

- Connaître les typologies clients et PCS
- Connaître et utiliser la méthodologie et les outils de l'enquête à distance
- Faire le lien avec la démarche qualité

➤ **MODULE 4 : Délivrer une information ou un renseignement administratif à un usager / Apporter une assistance de niveau 1 au client / Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale**

- Analyser et comprendre une demande
- Délivrer un renseignement à caractère réglementaire
- Identifier les chartes et procédures applicables dans le secteur de l'assistance et du dépannage
- Utiliser les outils d'assistance et de dépannage en ligne
- Etablir un diagnostic précis de la situation
- Traiter une réclamation client
- Connaître les bases du droit commercial
- Etablir les caractéristiques de l'appel entrant

➤ **MODULE 5 : Développer ses compétences en Français écrit**

- Définir l'écrit professionnel
- Ecrire en entreprise
- Connaître et utiliser des différents types d'écrits professionnels
- Connaître la forme attendue d'un écrit professionnel

➤ **MODULE 6 : Appréhender les usages du numérique dans le métier de CRCDD**

- Connaître les usages du numérique dans la relation client à distance
- Gérer ses dossiers et fichiers
- Saisir et mettre en forme du texte - Gérer des documents
- Utiliser les fonctions de base d'un tableur
- Utiliser Internet
- Utiliser la fonction de messagerie

➤ **MODULE TRANSVERSAL :**

- Accueil & Intégration
- Bilans intermédiaire et final
- Technique de recherche de stage/ emploi

➤ **EVALUATION ET VALIDATION A L'ISSUE DE LA POEC**

- **Préparation du titre professionnel RNCP Conseiller Relation Client à Distance**

Validation : Mise en situation professionnelle ou présentation d'un projet - Dossier Professionnel et Résultats des évaluations passées en cours de formation

- **Passage des certifications TOSA et VOLTAIRE**

Validation TOSA : Test sur Plateforme ISOGRAD SAS

Validation VOLTAIRE : Tâche de rédaction, QCM Orthographe, QCM Vocabulaire

Modalités de sélection des candidats

Réunion d'information collective suivi d'entretien de sélection : Selon parcours et période, nous contacter

Public et pré-requis

Demandeur d'emploi inscrit à France Travail

Motivation à exercer un métier dans le secteur du service à la clientèle

Goût et aptitude pour la relation commerciale et le travail en équipe

Bonne élocution et aisance verbale

Connaissances de base en bureautique/informatique et en français

Modalités pédagogique

Méthodes actives et participatives

Individualisation des parcours avec des outils et techniques d'animations variés.

Délais d'accès

Jusqu'à une semaine après le démarrage de l'action

Débouchés

Téléconseiller, télévendeur, téléprospecteur, conseiller clientèle, conseiller commercial, conseiller hotline, conseiller voyage, chargé d'accueil, chargé d'assistance, chargé de clientèle, chargé de recouvrement, commercial sédentaire.

Suites de parcours

- Titre professionnel Négociateur Technico commercial
- Titre professionnel Assistant Commercial

Passerelles

Bloc(s) de compétences en correspondance Partielle : RNCP12504BC01 - Assurer des prestations de services et de conseil à distance

Focus Certification

RNCP35304BC01 - Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance (CCP1)

Nb de candidats présentés en 2024 : **26**

Taux de réussite à la certification en 2024 : **84%**

Certificateur : **Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion**

Date d'enregistrement de la certification : **06/07/2021**

Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois : Non connu

RS5252 - TOSA Excel

Nb de candidats présentés en 2024 : **17**

Taux de réussite à la certification en 2024 : **94%**

RS5784 - Tosa Word

Nb de candidats présentés en 2024 : **18**

Taux de réussite à la certification en 2024 : **100%**

Certificateur : **ISOGRAD**

Date d'enregistrement de la certification :

14/09/2020

RS7113 - Certificat Voltaire

Nb de candidats présentés en 2023 : **16**

Taux de réussite à la certification en 2023 : **100%**

Certificateur : **WOONOZ**

Date d'enregistrement de la certification : **28/03/2025**

Tarifs

*Cette POEC est financée par l'Etat, dans le cadre du Plan d'Investissement dans les Compétences (PIC)

ifpa Formation

Accessibilité

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.
Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation :

Mme Nathalie MORIN - nmorin@ifpa-formation.com

+ d'information ?

Besoin d'en savoir plus sur la formation ou sur les démarches d'inscription ?
Contactez votre conseiller France Travail ou notre assistant·e de site se tient à votre disposition pour vous accompagner et répondre à toutes vos questions.

Contactez :

Orlane HOLZER - 06 29 70 70 59 - oholzer@ifpa-formation.com



ifpa

Contacts

03 85 42 73 69

contact@ifpa-formation.com

Réseaux Sociaux



*Ne pas jeter sur la voie publique