



Préparation opérationnelle à l'emploi collective - POEC

Code ROME : D1408

Formacode : 34076, 34501, 34502

Conseiller·e en Relation Client à Distance

Aussi appelé téléconseiller·e, le/la conseiller·e en relation client à distance a pour objectif de conseiller et d'accompagner dans leurs démarches les clients de son entreprise.

Lors de ses échanges avec les clients ou prospects, il se conforme aux procédures de l'entreprise.

Le/la conseiller·e relation client à distance peut agir aussi bien en B to C (Business to Customer) ou auprès de professionnels en B to B (Business to Business). Quelle que soit la structure dans laquelle il exerce, il/elle agit dans un souci de satisfaire les clients et prospects tout en préservant les intérêts de l'entreprise.

Téléphone, courriel, ou encore SMS, le/la conseiller·e en relation client à distance est multiconnecté(e) !

1 OBJECTIFS

Apprendre à assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance, et à réaliser des actions commerciales en relation client à distance.

2 PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

- Demandeurs d'emploi résidant dans le département du Puy de Dôme (priorité aux niveaux de qualification infra-bac)
- Une attention particulière sera portée aux candidats ayant une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé, et les candidats éloignés de l'emploi, résidant en QPV, bénéficiaires du RSA,...
- Avoir une bonne maîtrise du français à l'oral comme à l'écrit et avoir des bases en informatique

3 MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Suivi et évaluations en cours de formation.
- Apports théoriques et mises en situations pratiques.
- Individualisation de la prescription de formation et des modalités pédagogiques.
- Formation 100% en présentiel.

DURÉES ET DATES

- Novembre 2020 - Février 2021
- 330 heures en centre de formation
- 70 heures de stage en entreprise
- Intensité horaire journalière (à définir - 35h)

LIEU DE FORMATION

Clermont-Ferrand

MODALITÉS DE SÉLECTION DES CANDIDATS

Réunion d'information collective et test de sélection (dates et lieux à déterminer)

CONTACT ORGANISME DE FORMATION

HITO FORMATION

4 DÉBOUCHÉS

De nombreuses entreprises recrutent des conseillers en relation client à distance, dans différents domaines (souvent pour des centres d'appels).

Programme de la formation et compétences attendues : voir au verso.

5 PROGRAMME / COMPÉTENCES ATTENDUES

Règles de vie sociale

- connaître la structure d'une entreprise, son organisation et les notions de base de droit du travail : le contrat de travail, les droits et obligations des salariés.
- acquérir le savoir être en entreprise (respect des règles de vie collective, de la hiérarchie...)
- savoir-être et communication interpersonnelle

Remise à niveau en informatique et en français

- français : écouter, comprendre, décrire, formuler et s'exprimer à l'oral comme à l'écrit
- informatique : environnement Windows, Internet et e-mails, Word et Excel notamment.

Le métier de conseiller·e en relation client à distance

- acquérir la culture des centres de relation client
- acquérir les fondamentaux de l'émission et de la réception d'appels
- savoir gérer son stress, notamment dans les situations conflictuelles

Techniques de recherche d'emploi

- savoir se préparer à un entretien d'embauche, mettre à jour et refondre son CV
- accompagnement à la recherche d'une entreprise d'accueil pour un stage de deux ou trois semaines.

Plus d'informations

Contactez votre conseiller OPCO EP et retrouvez-nous sur opcoep.fr

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



INVESTIR
DANS VOS
COMPÉTENCES



CAP
EMPLOI

En partenariat avec :