

OBJECTIFS & COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES VISÉES

- Réceptionner un appel entrant et apporter une réponse adéquate, en respectant les chartes mises en place par l'entreprise.
- Prendre en charge une prise de rendez-vous, une réservation, ou encore réaliser une vente, en respectant un script et en adoptant un discours professionnel.
- Maîtriser les outils de bureautique et les technologies de l'information et de la communication
- Se repositionner sur le marché de l'emploi

POE_CRCD

399h de formation - 12 semaines

Prérequis et accessibilité

Être demandeur d'emploi inscrit à France Travail
Niveau de motivation élevé, bonne expression orale et écrite ;
bonne élocution, aisance relationnelle et sens de la relation client.

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter.

Moyens pédagogiques et encadrement

Formation dispensée par des formateurs professionnels de la relation client à distance, qui s'articule autour d'apports théoriques, de la mise en œuvre des apports théoriques via la réalisation de projets, du projet fil rouge, et des modules de TRE.

En présentiel : salle équipée de matériel pédagogique (vidéoprojecteur, paperboard, postes informatiques à disposition).
En distanciel : outils de visioconférence (Teams) ; plateformes d'apprentissage ENI learning, espace en ligne et drive dédié à la formation et aux supports. Ateliers d'accompagnement à l'emploi. Suivi individuel pour chaque apprenant.



LIEU DE FORMATION

Modula Formation (Bordeaux Lac)
et/ou à distance



DÉBOUCHÉS

Téléconseiller, télévendeur, conseiller
relation client à distance, téléopérateur,
chargé de clientèle...



CERTIFICATION

Titre professionnel « Conseiller Relation
Client à Distance » (niveau 4)



Admission :

Réunion d'information collective
Dossier de candidature
Entretien individuel

www.modula-formation.com

Contactez-nous !

05 56 44 58 68

contact@modula-formation.com

7, avenue
Raymond Manaud
33520 BRUGES

PROGRAMME POEC - CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE

ASSURER DES
PRESTATIONS DE
SERVICES ET DE
CONSEIL EN RELATION
CLIENT A DISTANCE
16 JOURS - 112H

REALISER DES ACTIONS
COMMERCIALES A
DISTANCE
19 JOURS - 133H

COMPÉTENCES
TRANSVERSES
10 JOURS - 70H

IMMERSION
PROFESSIONNELLE
10 JOURS - 70H

PREPARATION ET
EXAMEN
3 JOURS - 21H

- Comprendre et définir la relation client ainsi que son besoin d'humanisation.
- Les fondamentaux de la relation client à distance
- La mutation de la relation client, attente client et nouveaux canaux
- Distinguer la relation client et l'expérience client
- Distinguer la communication écrite du langage oral.
- Les techniques de communication dans la communication universelle
- Les mécanismes et pièges de la communication (Omissions, généralisations et distorsions).
- Les attitudes à avoir en relation client à distance et le pouvoir des mots.
- Le discours et l'identification des émotions
- Comprendre la satisfaction client et son importance
- Qu'est-ce que la satisfaction client ? Pourquoi les entreprises en font-elles une priorité ?

Méthode active : Écoute et évaluation des appels par le groupe, Rédaction de mails pour donner suite à une demande client, Exercice réseaux sociaux.

Exercice pratique :

Jeu de rôle client, le téléphone arabe, Mise en situation professionnelle, Simulation d'appels, Brainstorming (Réflexion personnelle) + Partage avec le groupe.

Travailler sur le DP (Dossier Professionnel) et préparer au mieux la certification finale :

- Concevoir, rédiger, argumenter le Dossier Professionnel
- ECF : Évaluation en cours de formation sur le 1er bloc de compétence du titre professionnel CRCD : CCP1 Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance

- Définir une action commerciale à distance
- Les différentes techniques de vente au travers des différents canaux.
- Comprendre les attentes clients / Lever les aprioris / Éviter les barages
- Prospection, vente additionnelle, rétention, fidélisation, prise de rendez-vous, conseil, expertise
- Les techniques de communication en appels sortants.
- Répondre aux oppositions / traiter les objections
- Gestion des situations conflictuelles / situations délicates / relations interpersonnelles

Méthode active : Écoutes (sur enregistrements) et évaluation des appels par le groupe, Écriture d'un script sous forme de groupe.

Exercice pratique : Mise en situation, Simulation d'appels, Partage avec le groupe.

Préparer au mieux la certification finale

- Concevoir, rédiger, argumenter le Dossier Professionnel
- ECF : Évaluation en cours de formation sur le 1er bloc de compétence du titre professionnel CRCD : CCP2 Réaliser des actions commerciales à distance

OPTIMISER SES COMPETENCES NUMERIQUES : LES SAVOIRS FONDAMENTAUX

- Outils bureautiques : Microsoft Word, Excel et Outlook et pour ceux qui auront réussi leurs certifications Bureautiques, une carte de certification Eni Éditions, qui viendra légitimer leurs compétences numériques.

TRE - Techniques de Retour à l'Emploi

- Ateliers refonte du CV + lettres de motivation
- Mettre en place une recherche active et efficace pour trouver un emploi et être confiant en tant que candidat : Atelier Recherche d'Emploi
- Les écrits professionnels : orthographe, grammaire, rédactions de mails, réponses Chat : entraînements sur cas les plus récurrents.
- Développer ses capacités relationnelles et le savoir-être métier
- Objectif retour à l'emploi, PARE
- Développer son réseau, préparer l'entretien d'embauche
- Le schéma et les bases de la communication / les principes d'une communication réussie
- Travailler en équipe de manière bienveillante
- Adopter des comportements adaptés et comprendre les enjeux et les défis de l'entreprise
- Séances de coaching et d'accompagnement individuel

PROJET FIL ROUGE : LE CAS PRATIQUE TRANSVERSAL

- Présentation et intérêts : situation réaliste, facteurs de motivation, Learning by doing, mise en pratique approfondie
- Les problématiques : imprévus, multitude d'informations, incertitudes, obstacles, opportunités, ...

- Mettre en pratique l'ensemble des apports théoriques acquis en formation
- Augmenter son employabilité en effectuant une immersion professionnelle

- Préparation & entraînement à l'examen final

A la fin de ce parcours de formation, le stagiaire en formation passe l'examen au titre professionnel de niveau 5 (Bac +2) d'Assistant de Direction.

Passage de l'examen

- Les candidats passent individuellement devant le jury après 1H de préparation
- Mises en situation d'appels entrants et d'appels sortants avec le Jury : 1h30
- Mise en situation sur d'autres canaux de communication : rédactions de réponses mails, Chat : 40Min
- Entretien final et technique devant le jury : 50Min

Des qualifications partielles, sous la forme des certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues :

CCP - Assurer des prestations de service et de conseil en relation client à distance
CCP - Réaliser des actions commerciales à distance

A partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter aux autres CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre

- Certificateur : MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION
- Certification enregistrée le 06/07/2021 (valide 5 ans)

