PRÉPARATION OPÉRATIONNELLE A L'EMPLOI

CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE – CHARGÉ DE CLIENTÈLE CHEZ ARMATIS

OBJECTIFS & COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES VISÉES

- Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance
- Travailler ses compétences transversales en communication professionnelles et être capable de résoudre des problèmes, d'anticiper les attentes du client pour fidéliser

POE_CRCD

238h de formation – 8 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 / ou expérience professionnelle dans la relation client à distance.

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

Modalités et moyens pédagogiques

Formation dispensée en présentiel par des formateurs professionnels de la relation client à distance, qui s'articule autour d'apports théoriques interactifs, de la mise en œuvre des apports théoriques via la réalisation de projets, une période de mise en application, jeux de rôles et simulations, utilisation de CRM fictif, feedback individualisé.

En présentiel : salle équipée de matériel pédagogique (vidéoprojecteur, paperboard, postes informatiques à disposition). Espace en ligne et drive dédié à la formation et aux supports.
Suivi individuel pour chaque apprenant.

LIEUX DE FORMATION

Modula Formation à Bordeaux

DÉBOUCHÉS

Téléconseiller, conseiller service client à distance, conseiller en ligne

CERTIFICATION

Certificat Voltaire

Admission :

Réunion d'information collective

Dossier de candidature et test de positionnement

Entretien individuel de motivation

Modalités d'évaluation :

Avant la formation : audit des besoins et du niveau
A la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur
Formation qualifiante : certificat de réalisation
Formation certifiante : passage du certificat Voltaire RS7113 enregistré depuis le 28/03/2025 auprès de France Compétences (valide 5 ans). Modula Formation possède l'habilitation du certificateur WOONOZ PROJET VOLTAIRE pour faire passer cette certification.

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

- **Accueillir et renseigner le client**
  - Créer un climat de confiance dès le premier contact
  - Identifier rapidement les besoins pour mieux orienter l'offre
  - Valoriser les services dès la phase d'accueil
  - Rassurer le client en lui apportant des réponses claires et rapides

- **Accompagner et assister le client**
  - Transformer chaque demande en opportunité commerciale
  - Proposer des solutions qui fidélisent naturellement
  - Adapter son discours pour déclencher l'achat
  - Créer une expérience client personnalisée à forte valeur ajoutée

- **Gérer les situations difficiles**
  - Utiliser les objections comme leviers de persuasion
  - Gérer les situations tendues pour préserver la relation
  - Maintenir un discours commercial même en contexte de réclamation

2. RÉALISER DES ACTIONS COMMERCIALES EN RELATION CLIENT A DISTANCE

- **Rebond commercial et valorisation de service**
  - Détecter les besoins implicites pour déclencher une nouvelle vente
  - Mettre en avant les avantages clients pour favoriser l'engagement
  - Identifier les occasions de vente dans chaque échange
  - Créer une transition fluide entre information et proposition commerciale

- **Fidéliser le client**
  - Conclure une vente en toute fluidité et confiance
  - Saisir chaque interaction pour renforcer la relation client
  - Identifier les clients à fort potentiel pour mieux les fidéliser
  - Renforcer l'attachement à la marque en assurant une expérience client fluide et cohérente

3. COMPÉTENCES TRANSVERSALES

- **Communication & résolution de problèmes**
  - Adapter sa communication à tous les profils clients pour maximiser l'impact de sa communication
  - Prendre des décisions adaptés et orientées satisfaction client et résultat
  - Anticiper les attentes du client pour mieux le fidéliser

4. PRÉPARATION ET PASSAGE DE LA CERTIFICATION

- Préparation et passage de la certification Voltaire

Passage de l'examen

- Dictée de trois phrases courtes avec des difficultés d'orthographe mineures.
- Tâche de rédaction : résumer un texte argumentatif. La problématique, les arguments et la position du narrateur sont à exprimer dans un écrit d'une longueur comprise entre 205 et 225 mots.
- QCM Orthographe : questionnaire à réponses multiples d'orthographe de 120 phrases, dont 90 concernent des difficultés courantes, notamment en milieu professionnel, et 30 concernent des difficultés d'un niveau plus élevé et plus littéraire.
- QCM Vocabulaire : questionnaire à choix unique de vocabulaire, qui porte sur 100 mots issus du vocabulaire professionnel.

Deux niveaux sont observés et le certificat est délivré à partir du score 300 en orthographe et du niveau 3 en rédaction : **ORTHOGRAPHE (échelle de 1000 points) et REDACTIONNEL (échelle de 9 points).**

- Certificateur : WOONOZ PROJET VOLTAIRE
- Certification enregistrée le 28/03/2025 (valide 5 ans)