

CFA+**FORE**

TP CONSEILLER(ERE) RELATION CLIENT À DISTANCE

**600H
SUR 1 AN****2 jours/Semaine****PRÉREQUIS**

La formation s'adresse aux titulaires d'un CAP ou BEP. Toutefois, les personnes titulaires d'un BAC général ou disposant d'une expérience professionnelle en rapport avec la formation visée peuvent y accéder.

FINANCEMENT

Formation éligible au CPF N° 205125
FINANCEMENTS OPCO,
TRANSITIONS PRO, Entreprises

CERTIFICATION

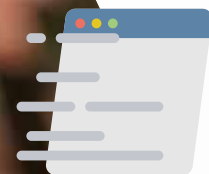
Diplôme de Niveau 4, enregistré et inscrit
au Répertoire National des Certifications
Professionnelles.

Code RNCP : 35304 enregistré le 16/02/2021
Code Diplôme Apprentissage : 46T31201

CONTACTS

Christine GUENIOT 0690 48 26 50 / 0590 38 71 36
christine.gueniot@fore.fr
Delphine PIERQUIN 0690 05 76 46 / 0590 38 22 78
delphine.pierquin@fore.fr
Jacqueline JIOUT 0690 25 59 28 / 0590 38 71 31
jacqueline.jiout@fore.fr


MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI
ET DE L'INSERTION
*Liberté
Égalité
Fraternité*

www.fore.fr**LE OU LA TITULAIRE DU TP CONSEILLER(ERE)
RELATION CLIENT A DISTANCE DOIT ÊTRE
CAPABLE DE :**

- . Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance
- . Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

**METHODES PEDAGOGIQUES :**

Méthodes Active et Participative : Apports opérationnels par des spécialistes du secteur Mises en situation • Travaux dirigés • Etudes de cas • Plateforme Collaborative

MOYENS PEDAGOGIQUES :

Salle informatique connectée Internet (fibre optique) • Documentations sur plateforme informatique TEAMS • Vidéo projecteur • Matériel salle de formation

SUIVI ET EVALUATIONS : Contrôles continus. Etudes de cas issues de situations professionnelles, Dossier Professionnel et soutenance terminale face à un jury. Plateforme TEAMS qui permet de télécharger les cours en ligne.

TP CONSEILLER(ERE) RELATION CLIENT À DISTANCE

PROGRAMME

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

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

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

POURSUITE D'ÉTUDES

- TP MANAGER D'ÉQUIPE RELATION À DISTANCE
- BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION

Pour toute demande de mobilité se rapprocher de LADOM :

<https://ladom.fr/implantation/ladom-guadeloupe/>

Pour plus de renseignements contacter Mathieu JANUS au 0690 76 96 56



PERSPECTIVES D'EMPLOI

- Chargé(e) d'assistance commerciale
- Attaché commercial
- Conseiller client
- Conseiller clientèle
- Conseiller commercial
- Conseiller hotline
- Conseiller voyage
- Chargé d'accueil
- Chargé d'assistance
- Chargé de clientèle
- Chargé de recouvrement
- Commercial sédentaire
- Gestionnaire
- Téléconseiller
- Télévendeur
- Téléprospecteur

Le conseiller relation client à distance assure pour des entreprises ou des administrations publiques des prestations de services et de conseil, et des actions commerciales pour des entreprises. Tout au long de son activité, il utilise le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et les réseaux sociaux.