

Conseiller Service Client à Distance

**Formation de 11 mois (1452 h) dont préparatoire 2.5 mois
Homologuée Niveau 4**

Codes ROME : 14231, 14232

DEFINITION DU METIER :

Le (la) **C**onseiller (ère) **S**ervice **C**lient à **D**istance accueille, conseille, renseigne la clientèle par téléphone. Dans le cadre de la relation commerciale, il prospecte et fidélise les clients. Il assure l'enregistrement de commandes et effectue des relances téléphoniques.

De nombreux clients sollicitent les centres d'appel :

- les banques, mutuelles, assurances,
- les sociétés d'informatique et de télécommunications,
- les administrations et les grandes entreprises, les collectivités locales,
- la distribution et la vente...

Le métier s'exerce en position assise, en bureau individuel. Le conseiller fait partie d'une équipe encadrée par un superviseur.

POUR QUEL PUBLIC ?

Toute personne souhaitant concrétiser ou construire un projet professionnel dans les domaines du secteur cités ci-dessus et apte à la mobilité. La composante relationnelle joue un rôle important.

Expression française maîtrisée à l'écrit et à l'oral, bonne élocution et aisance verbale.

Stabilité émotionnelle et aisance relationnelle.

Aucun pré-requis n'est demandé quant à la maîtrise des outils bureautiques.

Une expérience professionnelle dans un métier de relation client serait un plus.

QUELS MOYENS ?

Techniques

Les stagiaires disposent de matériels utilisés dans le milieu professionnel (équipements de téléphonie, serveurs informatiques, stations de travail et périphériques associés, câblage de salle en réseaux, téléphonie) dans une salle spécifique. Une autre salle contiguë permet le regroupement des stagiaires pour les synthèses.

Pédagogiques

L'équipe de formateurs met en œuvre une pédagogie favorisant le développement du projet.

Afin de favoriser la mise en adéquation des compétences du stagiaire avec celles du marché de l'emploi, des mises en situation professionnelle et des enquêtes en entreprises sont réalisées périodiquement.

La méthode respecte le rythme de chaque stagiaire au sein d'un groupe.

La dynamique de recherche d'emploi s'élabore notamment par des visites et deux périodes en entreprise effectuées à différents moments de la formation pour découvrir le métier, pour confronter les acquis à la réalité professionnelle et pour préparer la réinsertion. Tout au long de la formation, les relations humaines jouent un rôle important afin de développer les capacités d'écoute et d'expression.

L'accompagnement médico-social

La prise en charge technique et pédagogique s'accompagne d'un suivi médical et social qui aide à surmonter les problèmes de chaque stagiaire. Le suivi du projet du stagiaire se fait régulièrement au travers de rencontres individuelles et en groupe de synthèse.

V08-10

Centre de rééducation professionnelle et sociale **Louis Gatignon**
BP6 18330 Vouzeron

☎ 02 48 53 31 31 ou 02 48 53 31 19

www.crp gatignon.asso.fr

Préparatoire (2.5 mois)

Acquérir des connaissances générales et les bases pour utiliser un poste informatique dans un environnement réseau

S'approprier la culture de l'entreprise cible

Bilan

Module 1 (2 mois)

Assister, conseiller et vendre en réception d'appels

Passage *E.C.F. 1

Module 1 (2 mois)

Période en Entreprise

Module 2 (2 mois)

Réaliser des actions mercatiques et commerciales en émission d'appels

Passage *E.C.F. 2

Module 2 (2 mois)

Période en Entreprise

Module de synthèse (0.5 mois)

Insertion - Projet

Epreuve finale avec jury

Formation C.S.C.D.

Présentation et découverte des métiers liés aux centres d'appels.

Environnement informatique : matériel monoposte, réseau local, internet.

Prise en main de logiciels traitement de textes, tableur, diaporama, navigation, messagerie.

Ecoute active et re-formulation.

Communication et expression écrite et orale

Vérification du projet professionnel.

Technique de recherche d'entreprises pour le stage.

Evaluation formative des compétences acquises.

Appliquer les techniques de communication à distance pour qualifier le fichier client.

Utiliser les outils dédiés à la relation client à distance.

Appliquer un processus lié à la relation clients.

Rechercher des informations et rendre compte de son activité en intégrant des éléments pertinents recueillis.

Assurer le traitement des travaux liés aux activités hors communication téléphonique.

Gérer efficacement son activité en fonction des flux et dans le cadre d'une équipe.

Accueillir et prendre en charge l'interlocuteur.

Traiter toutes les demandes à distance (multicanaux).

Promouvoir et/ou vendre des produits et services additionnels.

Travail sur projet professionnel et D.S.P.P.**

Participer à la construction et à la préparation d'une campagne d'émission d'appels au sein d'une équipe.

Réaliser et optimiser une action prospective à distance.

Promouvoir et vendre l'ensemble des produits et services de l'entreprise.

Gérer efficacement son activité en fonction des flux et dans le cadre d'une équipe.

Travail sur projet professionnel et D.S.P.P.**

Préparation à l'insertion professionnelle.

Préparation à l'insertion professionnelle.

Finalisation du dossier de synthèse de la pratique professionnelle.

Passage de l'épreuve finale avec un jury de professionnels habilités.

Evaluation de la formation.

*E.C.F. : Evaluation en Cours de Formation.

**D.S.P.P. : Dossier de Synthèse de la Pratique Professionnelle.