

Formation Conseiller(ère) Relation à distance



OBJECTIFS

Le conseiller relation client à distance assure pour des entreprises ou des administrations publiques des prestations de services, de conseil, et des actions commerciales.

Pour son activité, il utilise le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et les réseaux sociaux. Ses missions varient en fonction de l'activité de l'organisation pour laquelle il travaille. Il respecte la réglementation en vigueur dans son champ d'intervention, les normes qualité, les chartes et procédures de l'entreprise. Il vise à atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs qui lui sont fixés, cherche à satisfaire le client ou le prospect tout en préservant les intérêts de l'entreprise. Les horaires peuvent être variables selon les cibles et l'activité de l'entreprise.

L'emploi peut s'exercer la nuit, les week-ends et les jours fériés. Le rythme de travail varie en fonction des flux d'activité et de la multiplicité des tâches.

PROGRAMME

Ce titre est composé de 2 blocs de compétences. Chacun peut être validé indépendamment.

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

Bloc 2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Vous êtes encadré par votre responsable pédagogique. Vous bénéficiez d'un parcours personnalisé correspondant à vos capacités et compétences. Les séances de formation sont ainsi animées par un spécialiste métier, possédant à minima un diplôme de niveau V Européen ou expert reconnu. Vous pouvez suivre un parcours flexible alternant des phases de face à face, en groupe ou des travaux à distance (vidéo-conférence, plateforme e-learning, projets tutorés...).

PROFIL FORMATEUR

Professionnel expérimenté maîtrisant les outils pédagogiques.

SUIVI ET VALIDATION

Trois évaluations en cours de formation, un Livret d'évaluation obligatoire et un examen final devant un jury professionnel.

LIEU DE FORMATION

1Pulse Formation 7 rue
Jean Mermoz 78000
VERSAILLES
(Site accessible aux
personnes en situation
de handicap)

DURÉE

615 heures maximum
personnalisées.
Formation continue de 6
mois à 1 an.
Formation en alternance
de 6 mois à 2 ans.

EFFECTIF

Accompagnement
individuel
Sessions : mars et
septembre
Alternance : entrées et
sorties permanentes

CONTACTS

Service formation
09 74 97 47 25
1pulseformation@gmail.com
Référént handicap
07 39 43 43 77