

Mention Complémentaire



Assistance, Conseil, Vente à Distance



MODALITÉS PRATIQUES

Accès

Inscription en ligne sur www.lboutremer.com ou sur place

Tarif

Formation financée par France Compétences et Opco

Durée & rythme

12 mois, 455 heures de formation théorique.

Lieu

Guadeloupe, Martinique, Guyane, Saint-Martin

Type de formation

Cours collectifs en présentiel et distanciel

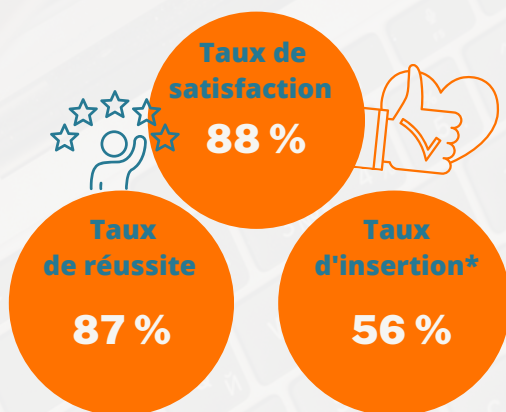
Langue d'enseignement

Français

Accessibilité

Conditions d'accueil, d'accès et de sécurisation des parcours de formation des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation)

FORMATION DIPLÔMANTE



* Insertion professionnelle et nouveaux contrats d'apprentissage

Public cible

Entre 18 et 29 ans révolus pour un contrat d'apprentissage, sans limite d'âge pour un contrat de professionnalisation ou le détenteur d'une RQTH.

Prérequis & niveau d'entrée

- Être titulaire du BAC ou d'un diplôme reconnu de niveau IV
- et satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement

Pré-sélection

Sur dossier, entretien et test de positionnement, accompagnement à la mise en relation des entreprises



www.lboutremer.com

APRÈS LA FORMATION ?

PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION

- Chargé(e) de clientèle, conseiller(ère) clientèle
- Chargé(e) d'accueil, conseiller(ère) téléphonique
- Téléopérateur
- Gestionnaire d'appels
- Téléconseiller(ère)
- Télévendeur
- Téléprospecteur



Niveau atteint en fin de parcours

Certification de niveau 4 (Bac+1) - RNCP 38402
enregistrée le 23/12/2023, certification délivrée par le
Ministère de l'Éducation Nationale



Objectifs pédagogiques



- Assurer la gestion de la relation « client » à distance, en utilisant les technologies de l'information et de la communication
- Accueillir, renseigner des clients sur un produit ou un service ou répondre à leurs réclamations
- Contribuer à la fidélisation des clients
- Contacter les clients ou les prospects dans le cadre d'opérations de qualification de fichier, de sondage ou de vente de produits ou services

AU PROGRAMME

La relation client

- La communication
- Les bases de la communication
- La relation dans l'échange téléphonique
- La relation dans les situations difficiles
- La relation à distance
- La stratégie marketing de communication directe
- Les types de relation à distance
- Les modalités de la relation à distance

Technologies de l'information et de la communication

- L'environnement technologique
- Les matériels
- Les réseaux sociaux de transmission des données à distance
- Les applications dédiées à la gestion de la relation client à distance

Communication écrite

- Les écrits professionnels
- La valorisation des messages
- La prise de notes

Environnement professionnel, économique et juridique de la relation à distance

- L'environnement économique
- L'environnement juridique

Anglais professionnel

- Les champs notionnels
- La communication

Équipes, Méthodes & outils pédagogiques

Équipes pédagogiques internes et externes expérimentées, qualifiées, formées aux méthodes pédagogiques digitales et dotées sur les enseignements métiers d'une expérience professionnelle en entreprise

Explications théoriques basées sur des démonstrations et des exercices pratiques.

Objectifs

- Préparer le public à une qualification adaptée à la situation de l'emploi et aux besoins des entreprises.
- Former des professionnels disposant à l'issue de la formation des compétences sur l'ensemble des méthodes requises par les activités d'émission et de réception téléphonique :
- Diagnostic sur les produits et services de fidélisation de la clientèle notamment en situation concurrentielle.

Modalités d'évaluation & validation

- Mise en situation professionnelle
- Dossier Professionnel
- CCF (Contrôle en cours de formation)
- Entretien avec un jury de professionnels