



# Titre Professionnel

## Conseiller(ère) Relation Client à Distance



### MODALITÉS PRATIQUES

#### Accès

Inscription en ligne sur [www.lboutremer.com](http://www.lboutremer.com) ou sur place

#### Tarif

Formation financée par France Compétences et Opcw

#### Durée & rythme

12 mois, 455 heures de formation théorique.

#### Lieu

Guadeloupe, Martinique, Guyane, Saint-Martin

#### Type de formation

Cours collectifs en présentiel et distanciel

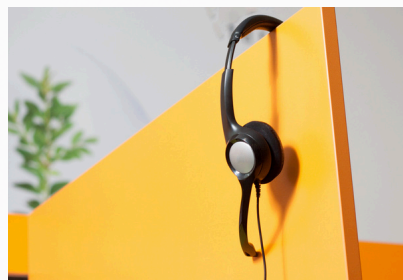
#### Langue d'enseignement

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

- Niveau de classe 1ère ou équivalent
- Ou CAP/BEP/ Titre professionnel de niveau 3 dans le métier de vente ou de services à la clientèle
- Ou niveau classe de seconde et 3 ans d'expérience dans les emplois de vente ou de service à la clientèle
- Ou 1 an d'expérience professionnelle en relation client
- et satisfaisant 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](http://www.lboutremer.com)

## APRÈS LA FORMATION ? PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION

- Conseiller(ère) clientèle
- Conseiller(ère) commercial
- Attaché commercial
- Conseiller(ère) hotline
- Conseiller(ère) voyage
- Chargé(e) d'accueil, d'assistance ou clientèle
- Chargé(e) de recouvrement
- Gestionnaire
- Téléconseiller(ère)
- Télévendeur
- Téléprospecteur



### Niveau atteint en fin de parcours

Titre certifié de niveau 4 (Bac) - RNCP 35304 enregistré le 16/02/2021, certification délivrée par le Ministère du Travail

### Objectifs pédagogiques



- Développer la Relation Client et la fidélisation
- Assurer une prospection téléphonique de qualité
- Comprendre l'environnement de la Relation client à distance
- Mettre en place des procédures pour le recouvrement à l'amiable
- Être en capacité d'analyser les informations comptables et financières du client

## AU PROGRAMME

### Accueil et renseignement de l'utilisateur

- Accueillir l'utilisateur en face à face et par téléphone
- Pratiquer une écoute active de l'interlocuteur
- Identifier ses besoins
- Apporter une réponse adaptée aux besoins et attentes du client
- Qualifier le fichier conformément aux procédures de l'entreprise en consignatant la réponse apportée

### Accompagnement Assistance Conseil

- Identifier le client et l'accompagner dans la résolution de son problème
- Valoriser la solution proposée
- Vérifier la compréhension de l'interlocuteur et s'assurer de sa satisfaction

### Gestion des situations difficiles

- Gérer les conflits en présence du client et à distance
- Réaliser un diagnostic précis d'une situation complexe ou difficile
- Écouter activement l'interlocuteur
- Proposer une solution satisfaisante au client tout en préservant les intérêts de l'entreprise

### Prospection par téléphone

- Découvrir les attentes et les besoins du prospect ou du client
- Proposer une offre afin d'obtenir l'accord du prospect ou du client

### Fidélisation client

- Fidélisation client Chercher la satisfaction du client afin de le fidéliser
- Réaliser des réservations, des adhésions ou des abonnements et enregistrer des commandes

### Rétention client

- Résoudre des problèmes liés aux produits ou services de l'entreprise
- Lui proposer une nouvelle offre ou faire un geste commercial
- Retenir un client afin d'assurer la pérennité de la relation commerciale

### Recouvrement amiable

- Procéder à des relances préventives ou au recouvrement amiable des créances
- Proposer une solution amiable, faire accepter l'offre, valider l'accord et fiabiliser l'engagement du débiteur

### 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.

### Modalités d'évaluation & validation

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