

CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE

Code ROME D 1408

Le conseiller relation client à distance assure des missions de service, de conseil, de gestion et de démarche commerciale auprès de particuliers et de professionnels.

En fonction de l'organisation de l'entreprise, il effectue des appels entrants et sortants. Il réalise leur suivi par téléphone, courriel, courrier, fax, SMS. Il saisit et met à jour les données, histoire le statut de chaque appel et assure les traitements administratifs relatifs au dossier client.

L'emploi peut s'exercer à au sein d'une entreprise, en centre d'appels sous-traitant ou à domicile dans un cadre de télétravail, à temps complet ou partiel. Il réalise les objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés par sa hiérarchie,

Les centres d'appels représentent en Provence un secteur porteur en termes d'emploi. Les activités de conseil à distance qu'ils produisent, recouvrent des tâches et entreprises extrêmement diverses.

DESCRIPTION

<p>Durée</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Durée totale : 1370 heures (environ 10 mois), dont 520 heures de préparatoire intégrée. ➤ Période en entreprises : 280 heures (8 semaines). 	<p>Public visé</p>	<p>Public ayant une reconnaissance de « Travailleur Handicapé » délivrée par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).</p>
<p>Objectifs</p>	<p>Qualification professionnelle Obtention d'un titre professionnel du Ministère du travail de niveau 4 (équivalent BAC) ou un voir plusieurs Certificats de Compétences Professionnelles (CCP)</p>	<p>Modalités d'inscription</p>	<p>Avoir obtenu un accord d'orientation par la MDPH.</p>
<p>Aptitudes à l'emploi</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bonne élocution et aisance verbale ➤ Bonne audition et capacité d'écoute ➤ Aisance relationnelle ➤ Rigueur et organisation ➤ Aptitude à travailler en équipe ➤ Pratique de l'outil informatique ➤ Sens du service et du client 	<p>Prérequis</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Niveau 3 ou CAP ➤ Expression française orale et écrite maîtrisée.
<p>Organisation</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 35 heures hebdomadaires. ➤ Alternance des apports théoriques et mises en situations en entreprises ➤ Mise en application professionnelle des compétences en cours d'acquisition en période d'entreprise 	<p>Financement</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les frais sont pris en charge par les organismes d'Assurance Maladie (hors participation aux frais de repas). ➤ Les stagiaires en reconversion professionnelle sont rémunérés (DOCAPOST).
<p>Contenu</p>	<p>A l'issue de la formation, le bénéficiaire doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 : Assurer des services, du conseil et de la gestion e relation client à distance, ➤ 2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance. <p>Les Certificats de compétences professionnelles (CCP) du Titre Professionnel répondent aux exigences du référentiel (REAC).</p>	<p>Lieu</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ CRP LA ROUGUIERE – 13011 Marseille ➤ Service de restauration sur place midi et soir pour internat ➤ Hébergement sur site possible
		<p>Capacité d'accueil</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 10 personnes par an
		<p>Accessibilité</p>	<p>Le métier n'est pas physiquement contraignant (poste assis, pas de port de charges), de nombreuses personnes en situation de handicap lourd peuvent pratiquer cette activité.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Très Bonne gestion au stress ➤ Bon équilibre général et nerveux

DEROULEMENT

<p>Moyens pédagogiques et Accompagnement</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plateau technique professionnel agréé par la DIRECCTE ➤ Formateur référent qualifié AFPA, issu du milieu professionnel ➤ Service médico-psycho-social en accompagnement composé d'un Médecin, Infirmière, Psychologue du travail et Assistance sociale ➤ Chargée de relations entreprises en appui pour les Périodes d'Applications en Entreprises et la Dynamique de Recherche de l'Emploi <p>Tous se réunissent régulièrement afin de permettre au bénéficiaire de se préparer au mieux à l'examen et faciliter son insertion professionnelle</p> <p>Des réunions de synthèse sont organisées avec chaque bénéficiaire tout au long du parcours de formation pour suivre la progression selon les objectifs fixés, définir les étapes à venir, les moyens à mettre en œuvre, les aides à mettre en place et faire le point sur le projet professionnel</p>
<p>Modalités d'évaluation</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contrôle continu des acquis ➤ Evaluation en cours de formation à la fin de chaque module des Activités-Type du titre (ECF). ➤ Dossier Professionnel (DP) validant la pratique professionnelle
<p>Conditions de validation</p>	<p>L'obtention du titre professionnel délivré par le Ministère du Travail est conditionnée par la présentation à l'examen final.</p> <p>La session de validation de Titre professionnel clôture la formation en présence d'un jury de professionnels.</p> <p>L'examen comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mise en situation de 3 heures 10 et un entretien technique de 30 minutes permettant d'évaluer chaque bloc de compétences (CCP) conformes au référentiel de certification (RC) du titre professionnel. ➤ Entretien final avec les membres du jury de 20 minutes ➤ La validation de l'ensemble de ces CCP et de l'entretien final permettent d'obtenir la validation du Titre professionnel. <p>A partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter ultérieurement aux autres CCP pour obtenir le titre professionnel selon les délais réglementaires.)</p>

APRÈS LA FORMATION

<p>Taux de réussite : 2019 : 100%</p>		<p>Taux d'insertion professionnelle à 12 mois : 2017 : 100 % 2018 : 50%</p>	
<p>Poursuite des études</p>	<p>Commercial terrain : particulier/entreprises/grands compte, Assistant Commercial Superviseur</p>	<p>Emplois potentiels</p>	<p>Métiers de téléconseiller, télévendeur</p>
<p>Insertion professionnelle</p>	<p>Intervention de la Chargée de Relations en Entreprise à l'insertion professionnelle auprès des entreprises pour favoriser l'accès à l'emploi</p>	<p>Secteurs d'activité</p>	<p>L'informatique et la téléphonie, la distribution, l'énergie, le transport et le tourisme la santé, la vente à distance et le E-commerce, l'assistance, les administrations, les services à la personne et aux entreprises</p>

CONTACTS

<p>➤ Formatrice Référente</p>	<p>➤ Responsable Pédagogique</p>
<p>Marie PERPERE mperpere@formationmetier.fr</p>	<p>Karine CHARMASSON kcharmason@formationmetier.fr</p>