LA ROUGUIÈRE
Centre de Rééducation Professionnelle

Conseiller Relation Client à Distance

Durée : 10 mois

Code ROME D 1408

Le métier

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, historie 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.

Condition d'entrées

Pré requis : Niveau 3ème ou CAP
Expression française orale et écrite maîtrisée
La formation s'adresse à des personnes reconnues « travailleurs handicapés » sur orientation MDPH.
La formation est rémunérée par l'ASP**.

* MDPH : Maisons départementales des personnes handicapées.
** ASP : Agence de service et de paiement.

Aptitudes à l'emploi

- Bonne élocution, et aisance verbale
- Bonne audition et capacité d'écoute
- Aisance relationnelle
- Capacité d'adaptation
- Rigueur et organisation
- Aptitude à travailler en équipe
- Pratique de l'outil informatique
- Sens du service et du client

Le titre

- Titre professionnel homologué de niveau IV par le Ministère du travail
- Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) validant la pratique professionnelle
- Evaluations passées en cours de formation (ECF)
- Mise en situation et entretien avec un jury de professionnels.

L'organisation

- Formation en centre 1090H (31 semaines) dont 520H de préparatoire intégrée
- Période d'applications en Entreprise (PAE) 280 heures (08 semaines)
- 35 heures hebdomadaires en centre de formation
- Alternance des apports théoriques et des mises en situations en entreprises
- Evaluations passées en Cours de Formation (ECF)

Les moyens

- Formateur référent qualifié AFPA, issu du milieu professionnel
- Service médico-psycho-social en accompagnement
- Chargée de relations entreprises en appui pour les **P**ériodes d'**A**pplication en **E**ntreprises et la **D**ynamique de **R**echerche d'**E**mploi.

Tous se réunissent régulièrement afin de permettre au bénéficiaire de se préparer au mieux à l'examen et faciliter son insertion professionnelle.

Le contenu

Les composantes de la certification (CCP) sont les suivantes :

- Assurer des services, du conseil et de la gestion en relation client à distance.
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance.

CONTACTS

Marie PERPERE
Formatrice
mperpere@formationmetier.fr

Alexandre FREMONT
Formateur

Karine CHARMASSON
Coordinatrice Pédagogique
kcharmasson@formationmetier.fr