Public
- Tout public

Prérequis
- Aisance relationnelle
- Bonne connaissance des outils bureautiques

Modalités d'admission
- Après entretien

Durée
- 644 h 00, variable en fonction des besoins constatés du stagiaire

Modalités et méthodes pédagogiques
- Présentiel
- Alternance
- Formation en français
- Alternance de séances de face à face, individualisation, activités en autonomie, simulation, ludo-pédagogie, …

Qualité des formateurs
- Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique

Documents remis
- Attestation de fin de formation

Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent Handicap local afin d'étudier les possibilités de suivre la formation

Nous contacter
www.aftral.com
0809 908 908

TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE

Objectifs généraux
- Assurer des prestations de services et de conseil à distance
- Réaliser des actions commerciales à distance

Les plus de la formation
- Assurer des prestations de services et de conseil à distance
- Réaliser des actions commerciales à distance
- Des moyens matériels performants et innovants
- Une formation active et inter active avec des cas pratiques
- Remise d'une documentation complète et ciblée

Mode d'évaluation des acquis
- Evaluation en cours de formation sous la forme de mises en situation, études de cas, quizz, …
- Evaluation finale sanctionnée par le passage d'un examen (jury de professionnels)

Validation
- Titre professionnel Conseiller Relation Client à Distance. Si échec au titre, possibilité de délivrance de CCP suite à la délibération du jury
- Niveau : 4
- Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Sans objet
- Equivalences, passerelles, débouchés : https://certificationprofessionnelle.fr/recherche/rncp/35304
- Code RNCP : 35304
- Certificateur : Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion (date de décision : 16/12/2020)
- Code Certif Info : 110127
- Habilitation TOSA (option)
- Certificat VOLTAIRE (option)
- Code RS : 5199
- Certificateur : WOONOZ (date de décision : 29/05/2020)
- Certif Info : 84714

Agrément
- Sans objet

PROGRAMME

N° SEQUENCE		DUREE
0	**Identifier les objectifs et étapes de la formation**	**/**
▪ Vérification du respect des prérequis ▪ Présentation du centre, de l'équipe pédagogique et des moyens matériels ▪ Présentation de la formation ▪ Modalités pratiques ▪ Tour de table ▪ Evaluation d'auto-positionnement		**MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES** Salle équipée d'un ensemble multimédia

1. Modules communs aux CCP1 et CCP2 :

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1.1	**Identifier les activités et compétences et l'environnement professionnel**	**28 h 00**
▪ Présentation REAC, RC, Dossier Professionnel ▪ Connaissance de l'environnement professionnel – Comprendre la relation client à distance : ▪ Lexique : Qu'est-ce qu'une base de données qualifiée, un CRM, une cible BtoB, BtoC, le call back, web call back, cross selling, prospect, rétention client… ▪ Métiers, champs d'application, conditions d'exercices, et qualités : directivité, écoute active, assertivité… ▪ Environnement règlementaire de la relation client à distance (confidentialité, protection des données personnelles, RGPD…) ▪ Analyse des performances et remontée des informations ▪ Exercice de présentation orale : qu'est-ce que la relation client ? ▪ Evolution de la relation client ▪ Expérience client : identification des nouvelles données de la relation client, développer une expérience client positive ▪ Personnalisation de la relation client : attitudes et postures à adopter pour une relation client authentique (assertivité, réactivité, personnalisation, valorisation) ▪ Focus sur la relation client omnicanale : téléphone, SMS, Chat, Mail, réseaux sociaux		**MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES** Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1.2	**Posture professionnelle, communication orale et la communication écrite**	**70 h 00**
▪ Rôle de la communication dans la relation client ▪ Ecoute et pouvoir des mots (diagnostic, questionnement et reformulation) ▪ Communication orale : langage, diction, rythme, sourire… ▪ Ecrits professionnels propres au conseiller relation client à distance : - Rédiger une note d'intervention - Qualifier un dossier et mettre à jour un historique client sur un outil CRM - Savoir rédiger et utiliser un vocabulaire approprié au Chat - Répondre à un échange dans un forum - Rédiger un devis, une proposition - Envoyer une plaquette commerciale - Savoir rédiger clairement un e-mail et en faire un outil impactant de communication ▪ Se familiariser avec la communication multicanale : au téléphone, avec un casque, répondre, écrire, compléter le CRM		**MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES** Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1.3	**Gérer des situations difficiles en relation client**	**14 h 00**
▪ Savoir identifier et analyser une situation difficile ▪ Comprendre les différents types de conflit et y faire face ▪ Déchiffrer les mécanismes de communication en situation difficile ▪ Garder la maitrise de ses entretiens ▪ Adopter un discours et une formulation qui permettent de favoriser l'adhésion de l'interlocuteur		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1.4	**Traiter les réclamations clients**	**14 h 00**
▪ Définition de la réclamation client ▪ Développer les compétences relationnelles et commerciales pour gérer efficacement les réclamations ▪ Développer un savoir-être et un savoir-faire pour préserver la relation conseiller/client et établir un diagnostic ▪ Faire d'une situation difficile une action positive pour optimiser sa Relation Client ▪ Savoir gagner la confiance du client pour le fidéliser		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1.5	**La gestion du stress en relation client**	**7 h 00**
▪ Définir et reconnaitre le stress ▪ Analyser ses émotions ▪ Faire face aux situations stressantes ▪ Réduire ses sources de stress		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1.6	**Développer ses compétences transverses**	**84 h 00**
▪ Base de la grammaire et de la conjugaison : Projet VOLTAIRE ▪ Géographie du territoire national ▪ Savoir utiliser les réseaux sociaux dans la sphère professionnelle ▪ Initiation à la suite bureautique : Word, Excel, Power Point et PDF ▪ Savoir travailler sur les outils collaboratifs : Office 365, Teams		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

2. Modules complémentaires communs :

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
2.1	**Utilisation des logiciels**	**35 h 00**
▪ Solution de gestion des flux et de la relation client ▪ Compréhension et interprétation des tableaux de bord ▪ Utilisation d'un CRM ▪ Utilisation d'un outil de planification ▪ Utilisation des outils de gestion des leads ▪ Utilisation d'un outil de dématérialisation		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
2.2	**Prendre en charge des projets divers**	**49 h 00**
▪ Comprendre les enjeux d'un nouveau projet et identifier les informations importantes ▪ Savoir décoder des référentiels métier différents et apprendre à rechercher une information dans les logiciels et bases de connaissance ▪ Savoir gérer son temps en fonction des différents projets confiés et médias à traiter ▪ Savoir gérer ses priorités et développer sa capacité d'alerte		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

L'utilisation du genre masculin dans le texte permet de l'alléger mais ne peut être perçue comme de la discrimination en référence à la loi du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les hommes et les femmes.

3. Modules spécifiques au CCP n° 1 :
Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
3.1	**Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par Téléphone**	**21 h 00**
▪ Enquêtes et sondages : usage, outils ▪ Réussir la mise en relation avec la cible ▪ Administrer un questionnaire dans son intégralité ▪ Respecter un canevas d'entretien ▪ Formuler ses questions ▪ Retranscrire les réponses sans interpréter		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
3.2	**Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'usager**	**21 h 00**
▪ Identifier une demande et apporter une réponse appropriée ▪ Délivrer un renseignement à caractère règlementaire, concernant des formalités, des droits, des obligations ou la situation d'un dossier, conformément aux procédures et sans interpréter ▪ Satisfaire les attentes de l'interlocuteur dans les limites définies du service ▪ Identifier et orienter vers le service / interlocuteur compétent ▪ Mettre à jour la situation administrative de l'usager ▪ Renseigner par courriel et courrier		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
3.3	**Apporter une assistance de niveau 1 au client**	**35 h 00**
▪ Réaliser un diagnostic précis et rapide ▪ Qualifier le degré d'urgence ▪ Accompagner un interlocuteur par chat, téléphone, SMS, courriel, courrier ou réseaux sociaux ▪ Proposer une solution pour résoudre l'incident (déclencher un dépannage, une assistance ou une procédure d'escalade niveau 2) et la valoriser ▪ Remplir une fiche d'intervention ▪ Transmettre les informations de façon précise et complète dans le cas d'une escalade ▪ Formaliser à l'écrit la solution validée avec le client ▪ Clore une demande et historier l'action		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
3.4	**Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale**	**35 h 00**
▪ Se présenter ▪ Identifier son interlocuteur et sa demande ▪ Questionner et écouter ▪ Rechercher des données ▪ Apporter la réponse appropriée ▪ S'assurer de la compréhension et la satisfaction du client quant au traitement de la demande ▪ Optimiser le temps de traitement de la demande ▪ Qualifier sa base de données		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
3.5	**Evaluer les compétences en cours de formation**	**28 h 00**
▪ Accompagnement dossier professionnel CCP1 ▪ Evaluations passées en cours de formation ▪ Révisions		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

L'utilisation du genre masculin dans le texte permet de l'alléger mais ne peut être perçue comme de la discrimination en référence à la loi du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les hommes et les femmes.

4. Modules spécifiques au CCP n° 2 :
Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
4.1	**Réaliser des actions de prospection par téléphone**	**35 h 00**
▪ Se préparer et s'approprier les termes de la campagne pour une productivité accrue et des temps de communication optimisés ▪ Identifier et qualifier les interlocuteurs pertinents ▪ Franchir les barrages ▪ Le plan de découverte ▪ Répondre aux objections ▪ Proposer une offre ▪ Obtenir l'accord / le RDV ▪ Utiliser les outils de suivi : qualifier son fichier / son RDV sur une fiche client, un tableau de bord, une base de données		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
4.2	**Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles**	**35 h 00**
▪ Prendre une commande / une réservation / un abonnement selon un processus défini ▪ Identifier les freins à la vente et convaincre avec des arguments efficaces ▪ Etre force de proposition pour amener à un produit/service de substitution ▪ Effectuer des calculs commerciaux (réductions, avoirs, TVA) ▪ Systématiser la vente additionnelle ou complémentaire ▪ Récapituler les points de l'accord ▪ Enregistrer un règlement et gérer les documents liés à la commande / réservation ▪ Formaliser et assurer le suivi du dossier client		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
4.3	**Vendre des produits et des services**	**35 h 00**
▪ Etapes de l'entretien de vente : entrée en matière, découverte, proposition adaptée et argumentée en bénéfices client, concrétiser la vente ▪ Accompagner à l'achat et au règlement ▪ Qualifier sa base de données		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
4.4	**Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention**	**14 h 00**
▪ Carte fidélité, parrainage, offres promo, gestes commerciaux : des outils pour fidéliser ▪ Fidéliser ou réactiver un compte client passif avec une offre adaptée, argumentée et valorisée ▪ Traiter les mécontentements pour les transformer en opportunités ▪ Mener des actions de rétention ▪ Obtenir, valider un accord satisfaisant et le formaliser (à l'écrit)		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
4.5	**Assurer le recouvrement amiable de créances**	**14 h 00**
▪ Analyser un historique client et adapter son comportement en fonction du client et de la situation ▪ Structurer son entretien avec efficacité ▪ Négocier et obtenir un engagement de règlement ▪ Confirmer les points d'accord, engager l'interlocuteur sur une date et conclure ▪ Tracer l'événement dans le dossier client		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

L'utilisation du genre masculin dans le texte permet de l'alléger mais ne peut être perçue comme de la discrimination en référence à la loi du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les hommes et les femmes.

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
4.6	**Evaluer les compétences en cours de formation**	**28 h 00**
▪ Accompagnement dossier professionnel CCP2 ▪ Evaluations passées en cours de formation ▪ Révisions		**MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES** Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
5	**Session d'examen du Titre**	**35 h 00**
▪ Session d'examen		**MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES** Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
6	**Certifications complémentaires (optionnelles)**	**7 h 00**
▪ Passage de la certification TOSA ▪ Passage de la certification VOLTAIRE		**MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES** Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE		DUREE
7	**Bilan et synthèse du stage**	**/**
▪ Bilan de la formation ▪ Synthèse du stage ▪ Evaluation de satisfaction de la formation		**MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES** Salle équipée d'un ensemble multimédia

L'utilisation du genre masculin dans le texte permet de l'alléger mais ne peut être perçue comme de la discrimination en référence à la loi du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les hommes et les femmes.