

# CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE



Niveau 4



9 mois

## Présentation

Le conseiller relation client à distance (C.R.C.D.) joue un rôle d'interface entre l'entreprise et ses clients. Il assure des prestations de services, de conseil et des actions commerciales pour tout type d'entreprise ou pour des administrations publiques. Tout au long de son activité, il utilise le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et les réseaux sociaux.

## Prérequis

- Posséder une expression française maîtrisée à l'écrit et à l'oral, une bonne élocution et une aisance verbale, une bonne aisance relationnelle pour travailler en équipe, un potentiel commercial, le sens du service et du client, une capacité à l'utilisation de la bureautique et des NTIC de premier niveau, une maîtrise de ses émotions et une résistance au stress.
- Etre Bénéficiaire de l'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés (BOETH)
- Être orienté sur un parcours de réadaptation professionnelle par la MDPH.



## Durée

Durée de 9 mois, dont 16 semaines minimum d'application en entreprise. Le détail des heures et des horaires est donné dans le contrat de séjour et le plan de formation.

## Modalités et délais d'accès

Entrées et sorties semi-permanentes. Un pré-accueil est organisé pour les stagiaires, dans le cadre d'une Evaluation Courte, afin de valider le projet de formation. En réadaptation professionnelle, le stagiaire doit bénéficier d'une orientation prononcée par la MDPH et donc disposer de la notification de la décision de la CDAPH. Pour les autres stagiaires en formation continue (dont les contrats de professionnalisation), les conditions d'admission sont propres à chaque dispositif.

## Objectifs

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

## Méthodes et moyens pédagogiques

Les moyens pédagogiques mis à disposition des apprenants sont :

- des outils de suivi pédagogique personnalisés selon les besoins de chaque apprenant,
- une offre d'ateliers pédagogiques animée par l'ensemble des professionnels du COS CREPSE accessible à tous,
- des mises en situation professionnelle permettant d'évaluer les capacités et les progressions de chacun,
- des centres de ressources, espaces d'auto formation, une plateforme numérique d'apprentissage....

Le positionnement initial permet au stagiaire de se situer par rapport aux prérequis nécessaires et de définir, avec l'aide d'un référent de parcours, les objectifs à atteindre ainsi que les moyens à mettre en œuvre.

La formation CRCD dispose d'un centre d'appel pédagogique équipé :

- de 2 margerites de 11 postes de travail,
- des outils et applicatifs nécessaires.

La formation peut également être dispensée sur site de production, dans le cadre de contrats de professionnalisation.



## Modalités d'évaluation

La formation est validée par le titre professionnel du ministère du Travail de niveau 4 : Conseiller Relation Client à Distance ou par des Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) :

- CCP 1 : Assurer des prestations de service et de conseil en relation client à distance
- CCP 2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

Un jury de professionnels du métier, évalue les candidats au titre au cours de mises en situation professionnelle et d'entretiens.

Les voies d'accès au titre se font soit par capitalisation des CCP constitutifs du titre, soit par la VAE.

Le Titre Professionnel de Conseiller Relation Client à Distance est enregistré au Registre National des Certifications Professionnelles (RNCP) sous le numéro RNCP35304, depuis le 16/12/2020.

Le certificateur est le Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion.

## Débouchés

De nombreuses opportunités d'emplois s'offrent aux stagiaires CRCD, dans des secteurs aussi diversifiés que la banque, l'assurance, l'énergie, la grande distribution, le voyage, l'agro-alimentaire, la téléphonie, etc.

## Contenu de la formation

Le titre Professionnel « Conseiller relation client à distance » est composé de deux activités rattachées à des Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) :

**CCP 1 : Assurer des prestations de service et de conseil en relation client à distance :**

- Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner.
- Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix.
- Gérer des situations difficiles en relation client à distance.

**CCP 2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance :**

- Réaliser des actions de prospection par téléphone .
- Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations.
- Gérer des situations de rétention client.
- Assurer le recouvrement amiable de créances.

### Statut

La personne accompagnée dispose du statut de stagiaire de la formation professionnelle, qu'elle soit encore en activité professionnelle, salariée en arrêt maladie ou demandeuse d'emploi.

### Financement

Coûts pris en charge par les organismes d'assurance maladie. Rémunération mensuelle du stagiaire prise en charge par la Région. Autres financements possibles, nous consulter.

### Les équipes

L'accompagnement du stagiaire est assuré par une équipe pluridisciplinaire. Médecins psychiatres, médecin du travail, infirmière, infirmier psychothérapeute, psychologues cliniciens, psychologues du travail, ergothérapeute, neuro-psychologues, assistante sociale, moniteurs activités physiques adaptées et formateurs techniques et généralistes travaillent en concertation en faveur de l'individualisation de chaque parcours.

### Services

Un self d'une centaine de couverts est à la disposition des stagiaires pour la restauration, ainsi qu'un hébergement accessible aux personnes en situation de handicap.

Des espaces de détente proposent accès Internet, jeux et télévision. Le cadre de vie est reposant et arboré, à quelques minutes du centre-ville de Saint-Étienne mais également de la campagne.

### Accessibilité aux personnes handicapées

Les locaux sont aménagés pour permettre un accès facilité aux personnes en situation de handicap. Notre centre est desservi par les transports en commun et un stationnement est réservé sur le site pour les Personnes à Mobilité Réduite.

