

TITRE PROFESSIONNEL NIVEAU 4

CONSEILLER(ÈRE) RELATION CLIENT À DISTANCE



LE MÉTIER

Le Conseiller Relation Client à Distance assure, en utilisant des applications informatiques couplées avec un équipement téléphonique, la gestion de la relation client dans un centre d'appels ou un service spécialisé d'entreprise.

Il accueille, conseille, renseigne, fidélise la clientèle.

Dans un cadre de relation commerciale, il démarché des prospects et vend des produits ou des services.

La fonction nécessite une bonne élocution, une aisance verbale, un tempérament actif et des qualités de persuasion, de diplomatie.

Ses activités sont organisées autour de deux compétences principales :

- Assurer des prestations de service et de conseil à distance
- Réaliser des actions commerciales à distance

VALIDATION

Le titre «Conseiller Relation Client à Distance» est délivré par un jury de professionnels à partir des résultats obtenus aux différentes épreuves :

- Mise en situation professionnelle
- Entretien technique
- Entretien final avec le jury

LIEU DE FORMATION :

TOURS - 244 rue Giraudeau - 02 47 36 20 50

PUBLICS

- Demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi.
- Salariés bénéficiant d'un plan de développement de compétences, d'un CPF, d'un CPF de transition ou d'un contrat de professionnalisation.
- Possibilité de Parcours adaptés en fonction des prérequis des candidats
- Rémunération : statut de stagiaire de la formation professionnelle (selon réglementation en vigueur).

PRÉREQUIS

- Formation commerciale niveau V ou niveau première souhaité
- Première expérience de la relation client serait un plus
- Connaissances en bureautique



#formationAFTEC

AFTEC formation professionnelle

TOURS | CHINON | ORLÉANS

www.formation-aftec.com - info@formation-aftec.com

'aftec
ormation



L'Europe en région Centre-Val de Loire, une chance pour tous.

Formation organisée avec le concours financier de la Région Centre-Val de Loire et de :
- l'Union européenne. L'Europe s'engage en région Centre-Val de Loire avec le Fonds Social Européen
- l'Etat dans le cadre du Pacte Régional Investissement pour les Compétences

> Formations qualifiantes et pré-qualifiantes
> Visas libres savoirs
> Formations inter ou intra