

Administratif - Gestion - Secrétariat

Titre professionnel Conseiller(ère) relation client à distance

<https://www1.ac-lyon.fr/greta/formation/pdf?id=16069>

Objectif

Par téléphone ou via des canaux digitaux tels que le courriel, le courrier et le « sms », et parfois en utilisant le dialogue en direct (dit « chat »), le (la) conseiller(ère) relation client à distance rend des services ou propose des biens et des services dans une démarche commerciale aux particuliers ou aux entreprises. Il (elle) agit dans un souci de satisfaire le client ou le prospect en préservant les intérêts de l'entreprise.

Contenu

- Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone
- *Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance
- Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'usager
- Apporter une assistance de niveau 1 au client
- Informé et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale
- Réaliser des actions de prospection par téléphone
- Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles
- *Réaliser des actions commerciales en relation client à distance
- Vendre des produits et des services
- Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention
- Assurer le recouvrement amiable de créances

Prérequis

- Avoir un projet professionnel cohérent en relation avec la formation
- Détenir une bonne élocution et une aisance verbale
- Avoir une bonne aisance verbale
- Maîtriser la langue française écrite et orale

Niveau d'entrée

Niveau 9 (ex sans niveau spécifique)

Modalités d'admission et recrutement

admission après entretien

Reconnaissance des acquis

Titre professionnel Conseiller(ère) relation client à distance (Niveau 4)

Accessible par la VAE

oui

Eligible au CPF

oui

Codification de l'offre

- 34027 - Service après-vente
- 34501 - Vente par téléphone
- 34502 - Vente spécialisée

Date de mise à jour

18/06/2021

Dates

Du 01/01/2021 au 31/12/2021
Nous consulter pour connaître les
prochaines dates de session

Public

public sans emploi

Durée

824 heures

Modalités

Formation en présentiel
Collectif
Cours du jour

Tarif

Nous consulter

Lieu

Lycée Louis Armand
507 Avenue du Beaujolais
69651 Villefranche sur Saône

Contact

Michèle Roelens
michele.roelens@ac-lyon.fr

Coordonnées

GRETA CFA DU RHÔNE
507 avenue du Beaujolais
CS 60402 GLEIZÉ
69651 Villefranche-sur-Saône
Cedex

Tel : 04 74 02 30 16
Fax : 04 74 02 30 18
greta.rhone@ac-lyon.fr