Sociale
& médico-sociale
association CROIZAT

ESRP Masson-Timbaud

# Conseiller·ère relation client à distance (CRCD)

RÉADAPTATION PROFESSIONNELLE

PÔLE QUALIFIANT

FILIÈRE ADMINISTRATIVE ET COMMERCIALE

LIEN RNCP

**Lieu** Paris 12

**Zone géographique** Région Île-de-France

**Durée de formation** 1820 heures / 13 mois

**Niveau** niveau 4 / BAC

**Période en entreprise** 560 heures / 16 semaines

**Effectif** 10 places

**Taux de réussite** 100% de réussite en 2023

**Sessions de la formation**

**25/05/25 - 19/07/26**

**Date(s) de la visite**

05/06/24

03/07/24

dernières places disponibles

## Le métier

### Description

Par téléphone, courriel, sms, ou encore via une messagerie instantanée, le·la conseiller·ère relation client à distance est au cœur de la relation client : il·elle accueille, renseigne et accompagne, vend des produits et/ou des services à des entreprises ou à des particuliers.

### Intitulé des postes

Conseiller·ère clientèle - chargé·e d'accueil - chargé·e de clientèle - commercial·e sédentaire - téléconseiller·ère - téléprospecteur·se

### Aspects fonctionnels

*Un essai fonctionnel d'une demi-journée en présence du·de la formateur·rice et d'un·e ergonome est possible.*

### Codes ROME

D1408 - M1401

## La formation

### Objectifs

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

*Une immersion de quelques jours est possible pour confirmer le projet de formation. Nous contacter.*

### Prérequis

**Français niveau B1** (exprimer un fait ou une opinion à l'oral et l'écrit)

**Mathématiques niveau 2.2** ( résoudre un problème mettant en jeu une ou plusieurs opérations)

**Bureautique niveau 3.2** (connaître son environnement et les fonctions de base pour utiliser un ordinateur)

*Tous nos prérequis se basent sur le référentiel Cléa, le CECRL ou le référentiel européen des compétences informatiques (e-CF).*

## Le programme

La formation se compose d'1 phase préparatoire, de 2 modules et de 2 périodes en entreprise. Le déroulé présenté ci-dessous peut varier en fonction du calendrier.

Le rythme est le suivant : 2 jours en présentiel et 3 jours à distance.

### Phase préparatoire (en présentiel)

Définition et évaluation du niveau des stagiaires en vue de réactiver et/ou d'acquérir les savoirs nécessaires à la formation. Créer une cohésion de groupe.

### Module 1 - CCP 1 : Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

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

### Période en entreprise 1

### Module 2 - CCP 2 : Réaliser des actions commerciales en relation 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

### Période en entreprise 2

## L'apprentissage

### La méthode d'apprentissage

Formation modulaire. Suivi individualisé, accompagnement personnalisé. Travaux pratiques. Activités de groupe. Mises en situation. Périodes en entreprise. Dans certains cas, la durée de la formation peut être adaptée aux besoins de la personne.

### Les moyens d'apprentissage

Chaque stagiaire se voit créer un compte informatique OFFICE 365 comportant une adresse mail, un Onedrive, une suite bureautique. Nos salles sont équipées de vidéo-projecteurs et/ou de tableaux interactifs. Une veille technologique constante permet de maintenir les plateaux techniques d'apprentissage et d'examen au niveau de l'agrément (niveau RE). Une médiathèque est à disposition des stagiaires.

### L'équipe pluridisciplinaire

Une équipe pédagogique au quotidien (formateur·rice, chargé·e d'insertion professionnelle) et une équipe médico-psycho-sociale en appui (médecin, psychologue, infirmier·ère, assistant·e social·e, ergothérapeute).

## Modalités d'évaluation et de validation

### Modalités d'évaluation

Tout au long de leurs parcours, la progression des stagiaires est évaluée au moyen de dossiers d'évaluation, adaptation de cas pratiques, contrôles de connaissances, mises en situations, questionnaires, entretiens de suivi et de bilan, etc.

### Modalités de validation

L'ensemble des modules permet d'accéder au titre professionnel de niveau 4 (BAC) de conseiller•ère relation client à distance.

Le jury dispose des résultats de la mise en situation professionnelle, du livret des évaluations passées en cours de formation (ECF), du dossier professionnel (DP) et des conclusions de l'entretien final.

Des aménagements pour le passage de l'examen sont possibles sur présentation d'un certificat médical ou d'une attestation MDPH.

*Le titre professionnel est composé de blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP). L'obtention du titre professionnel est sanctionnée par la validation de l'ensemble des CCP qui sont cumulables : c'est la capitalisation de CCP. Vous pouvez vous présenter aux CCP dans la limite de la durée de validité du titre.*

## Modalités et délais d'accès

Nos actions de formation sont ouvertes à toute personne reconnue RQTH de plus de 16 ans. Pour plus d'informations sur les modalités d'accès, cliquez ici. Pour plus d'informations sur l'obtention de la RQTH, cliquez là.
Entre l'obtention de la notification de décision d'orientation professionnelle et la date d'entrée en formation, le délai d'attente peut varier. Nous vous invitons à contacter le secrétariat de la formation qui vous intéresse pour avoir plus de renseignements.

## Passerelles

*Les formations qui suivent sont accessibles en suite de parcours et possibles sous réserve d'une orientation de la MDPH.*

## Accessibilité

Nos locaux sont accessibles aux personnes en situation de handicap, quel que soit le handicap. L'équipe médico-psycho-sociale assure une réponse adaptée aux problématiques des stagiaires, notamment sur l'adaptation des postes d'apprentissage. Cliquez ici pour en savoir plus.

**Contact**

Secrétariat filière administrative et commerciale | Site Paris

01 44 67 11 01

esrp-idf-tertiaire@asso-croizat.org