

PLAN D'ÉTUDES

TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

Pré-requis :

(Remplir l'une des conditions suivantes)

- Diplôme de niveau 3 (CAP, BEP, Brevet) ou équivalent (titre professionnel, etc.)
 - Niveau 2^{nde} ou 1^{ère}
- Plus d'un an d'expérience professionnelle

Conditions d'accès :

(Remplir les critères suivants pour suivre la formation dans le cadre de la formation continue)

Etre âgé(e) d'au moins 18 ans et :

- Disposer d'une expérience professionnelle ou
- Avoir terminé sa scolarité depuis au moins un an

Durée théorique :

1080 heures

soit 36 semaines

(inscription garantie pendant 3 ans*)

Objectif de formation

Le Conseiller relation client à distance est chargé de renseigner, de conseiller et de proposer des offres commerciales adaptées à des prospects et à une clientèle de particuliers ou de professionnels. Ce conseiller accompagne ainsi les clients et prospects jusqu'au terme de leurs actes d'achat ou de leurs demandes d'informations en utilisant l'ensemble des canaux de communication (téléphone, courrier, email, chat, réseaux sociaux...). Le Conseiller relation client à distance vise à satisfaire la clientèle et à atteindre les objectifs fixés, tout en respectant la réglementation et les procédures de son entreprise. Grâce à ses qualités relationnelles et sa parfaite connaissance des produits et services de l'entreprise, ce spécialiste de la relation client exerce de nombreuses missions :

- Information et conseil auprès des clients et prospects
- Vente de produits et services
- Réalisation d'actions de prospection et de fidélisation
- Participation à des campagnes de rétention commerciale et de recouvrement de créances
- Suivi administratif des dossiers clients

Certification reconnue par l'Etat

Le titre professionnel de Conseiller relation client à distance est une certification professionnelle délivrée par le ministère du Travail. Il permet d'obtenir un titre RNCP de niveau 4 (Bac), reconnu par l'Etat, et atteste de la capacité de l'apprenant à exercer le métier visé.



Stage

La durée de stage est de 390 heures (soit environ 11 semaines). Pour optimiser votre apprentissage, ENACO recommande d'effectuer deux ou trois périodes de stage durant votre parcours de formation.

Pour les candidats salariés dans le domaine de la formation, le stage n'est pas obligatoire. Leurs missions en entreprise doivent leur permettre de réaliser leur dossier professionnel.

Organisation de la formation

Le programme de formation est structuré en 2 activités types, correspondant chacune à un Certificat de Compétences Professionnelles (CCP), conformément au référentiel. Chaque activité type est composée d'un ou plusieurs cours, organisés en séquences. Chaque séquence se conclut par un exercice auto-corrigé sous forme de QCM à partir d'une étude de cas. A l'issue de chaque activité type, vous aurez à réaliser trois devoirs évalués et corrigés par vos professeurs qui recouvreront les différentes compétences professionnelles visées. Afin de vous assurer une réussite maximale, il faudra effectuer ces devoirs après l'accord de votre professeur principal. Enfin, à la fin de votre formation, vous devrez réaliser un examen blanc pour vous préparer efficacement aux épreuves.

* La garantie d'inscription de 3 ans n'est pas valable pour les dispositifs de formation professionnelle continue CPF, contrat de professionnalisation, les formations prises en charge par une région et les formations 100 % à distance gratuites et rémunérées par Pôle emploi. Dans le cadre de ces dispositifs, la durée de formation correspond aux dates indiquées dans le contrat.

Examens

ENACO offre la possibilité aux candidats de passer leurs examens dans la métropole lilloise⁽¹⁾ (du 1^{er} juin au 31 juillet ou du 1^{er} décembre au 31 janvier) ainsi qu'à Creil, à proximité de la région parisienne (du 15 octobre au 15 décembre).

Durant les examens, les candidats sont évalués par un jury de professionnels qui se prononce sur l'attribution du titre professionnel à partir des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle écrite et orale dans le cadre de l'épreuve de synthèse
- Un entretien technique à partir d'un guide de questionnement et des situations observées en entreprise
- Un entretien final avec le jury s'appuyant sur les résultats des évaluations passées en cours de formation ainsi que sur le dossier professionnel qui recense l'ensemble des pratiques professionnelles acquises pendant la formation et le stage.

Si les candidats obtiennent seulement l'un des deux CCP, ils ont la possibilité de se représenter au CCP restant à valider, dans la limite de la durée de validité du titre professionnel.

En cas d'échec complet sans aucun CCP obtenu, les candidats peuvent, après accord du jury, repasser l'examen une seule fois dans un délai d'un an à compter de la date de la première épreuve.

Programme du titre professionnel Conseiller relation client à distance*

ACTIVITÉS TYPES

Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance

- Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner :

L'environnement institutionnel, administratif, juridique et commercial

Les enquêtes et outils d'accueil du client

- Accompagner, assister, conseiller le client dans ses choix et gérer les situations difficiles :

L'entreprise et son environnement

La communication à l'oral et à l'écrit

Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

- Réaliser des actions de prospection par téléphone :

La préparation

L'action

- Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles :

Ce que veut le client : répondre aux attentes

Savoir vendre pour apporter une plus-value

- Vendre des produits et des services :

Ce qu'il faut savoir

Savoir-faire

- Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention :

La fidélisation client

La rétention client

- Assurer le recouvrement amiable de créances :

Les différentes procédures de recouvrement des créances client

Le recouvrement des créances par téléphone

(1) Les examens se dérouleront soit dans les locaux d'ENACO situés à Roubaix, soit dans un centre agréé dans la métropole lilloise.

* Contenu pouvant évoluer en fonction des modifications du référentiel ou du programme