

## PLAN D'ÉTUDES

# TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

### Pré-requis :

(Remplir l'une des conditions suivantes)

- Diplôme de niveau V (CAP, BEP, Brevet) ou équivalent (titre professionnel, etc.)
  - Niveau 2<sup>nde</sup> ou 1<sup>ère</sup>
- 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 :

**1050 heures**

**soit 35 semaines**

(inscription garantie pendant 3 ans)

## Objectif de formation

Le Conseiller relation client à distance est chargé de délivrer des services et de proposer des offres commerciales adaptées à une clientèle de particuliers et de professionnels. Par téléphone, courrier, email, SMS et chat, ce conseiller renseigne et accompagne les clients et prospects jusqu'au terme de leurs actes d'achat ou de leurs demandes d'informations. Le Conseiller relation client à distance vise à satisfaire la clientèle et à atteindre les objectifs fixés par sa direction, tout en respectant la réglementation, les normes qualité 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
- Mise en oeuvre d'actions de prospection
- Participation à des campagnes de fidélisation et de rétention commerciale
- Réalisation d'enquêtes, d'études ou de sondages par téléphone

## 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 de niveau IV (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 210 heures (soit environ 7 semaines). En revanche, dans le cadre d'un financement par la région Hauts-de-France ou d'un dispositif de formation professionnelle continue, la durée de stage est de 360 heures.

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.

# Examens

ENACO offre la possibilité aux candidats de passer les examens de leur titre professionnel à Paris ou dans la métropole lilloise\*. 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 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

- Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone :

Comprendre les enjeux de l'enquête, l'étude ou le sondage par téléphone

Maîtriser les outils pour proposer le service adapté

- Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur :

Rechercher des informations dans la documentation professionnelle ou auprès des services internes et externes

Délivrer l'information uniquement à partir d'une fiche de procédure ou de la base de connaissance interne au service

- Apporter une assistance de niveau 1 au client :

L'assistance : définition et enjeux pour l'entreprise

L'assistance de niveau 1 en pratique

- Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale :

Savoir diffuser l'information et le conseil au client dans le cadre d'une relation commerciale

Savoir tirer profit de sa mission d'information et de conseil du client dans le cadre d'une relation commerciale

#### Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

- Réaliser des actions de prospection par téléphone :

Découvrir les attentes et les besoins du prospect ou du client

Proposer une offre afin d'obtenir l'accord du prospect ou du client

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

Réaliser des réservations, des adhésions ou des abonnements et enregistrer des commandes

Proposer et vendre les produits ou des services de substitution

- Vendre des produits et des services :

Promouvoir des offres de produits ou de services

Concrétiser la vente

- Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention :

La fidélisation client

La rétention client

- Assurer le recouvrement amiable de créances :

Procéder à des relances préventives ou au recouvrement amiable des créances

Proposer une solution amiable, faire accepter l'offre, valider l'accord et fiabiliser l'engagement du débiteur

\* 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