

Réseau des GRETA de l'académie de Versailles

TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

GRETA des Hauts-de-Seine (92)

Lycée Claude Chappe à Nanterre

OBJECTIFS

Le Titre Professionnel de Conseiller Relation Client à Distance permet d'acquérir les techniques et les compétences nécessaires à l'exercice des métiers en lien avec le Conseil Clientèle et la Télévente

Ce titre, qui est le premier niveau de certification et permet une grande polyvalence

CONTENU

A l'issue de la formation « Conseiller Relation Client à Distance », le stagiaire est capable de :

- Assurer des prestations de services et de conseils à distance
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

Conformément au référentiel du titre professionnel, les objectifs de la formation sont les suivants :

Objectifs visés par l'activité-type du CCP n° 1 : Assurer des prestations de services et de conseils à distance :

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

Objectifs visés par l'activité-type du CCP n°2 : Réaliser des actions commerciales en relation client 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

PUBLICS

Demandeur d'emploi

Individuel

Salarié

DURÉE

De 560 h, dont 140 h en entreprise

DATES

Date de début : 09 mars 2023

Date de fin : 07 juillet 2023

PRÉ-REQUIS

Niveau 3 (ex V)

Aucun diplôme préalable n'est exigé pour suivre le parcours de formation au Titre professionnel de Conseiller Relation Client à Distance.

Toutefois, le candidat doit avoir suivi une formation de niveau 3 (CAP, BEP, TP) quel que soit le secteur ou une année en classe de première ; il doit savoir lire, écrire (niveau A2 du CECRL) et compter. Si une expérience professionnelle ou un début de formation dans le secteur du commerce, de la vente et de la distribution serait bien entendu un atout, aucun

NIVEAU DE SORTIE

Niveau 4 (ex IV)

VALIDATION

Attestation de fin de formation

Attestation de compétences

Titre

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

A distance

Cours du jour

Face à face

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Vous pouvez candidater en déposant vos CV et lettre de motivation en cliquant directement en haut de la fiche sur : nous contacter.

Ou par mail à l'adresse : contact@greta-92.fr (en précisant l'intitulé de la formation)

COÛT

Formation prise en charge pour les demandeurs d'emploi par la Région Île-de-France. Individuels : nous consulter

FINANCEMENT

Auto-financement
Région Ile-de-France
CPF

DOMAINES PROFESSIONNELS

Services commerces proximité

CONTACT

contact@greta-92.fr

RÉFÉRENT HANDICAP

Carole Marie
contact@greta-92.fr