



Parcours Conseiller Relation clients à distance (CRCD)

TP 35304 AU RNCP

Certificateur : Ministère du travail

Date d'enregistrement : 06 Septembre 2024

FICHE PÉDAGOGIQUE

Objectifs :

- Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone
- Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur
- Apporter une assistance de niveau 1 au client
- Informer 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
- Vendre des produits et des services
- Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention
- Assurer le recouvrement amiable de créances

Publics concernés :

- Tout public

Prérequis :

Avoir validé un diplôme de niveau 3 ou équivalent

- Ou avoir un niveau seconde ou première
- Ou avoir plus d'un an d'expérience professionnelle

Validation visée :

Titre professionnel de niveau 4 (bac technique) de conseiller relation client à distance.



Parcours Conseiller Relation clients à distance (CRCD)

Accessibilité :

- Sur dossier de candidature, test de positionnement et de motivation.
- Signature d'un contrat d'apprentissage avec un employeur
- Personne en situation de handicap nous contacter

Métiers visés :

- Chargé de clientèle,
- Commercial sédentaire
- Conseiller clientèle,
- Conseiller service client à distance,
- Téléconseiller, télévendeur. Code D1408 ; M1401

Passerelles :

Suite à cette formation, des passerelles sont possibles pour une poursuite d'étude sur un niveau de qualification supérieur ou transverse dans le secteur :

- Titre Professionnel Manager d'Unité Marchande (niveau 5 / équivalent niveau BTS)

Méthodes et moyens pédagogiques

- Alternance entre présentiel, formation et périodes en entreprise,
- Contrôle continu : Pendant les cours, vous aurez des études de cas, des travaux de groupe, des mises en situation et des analyses de pratique professionnelle,
- Vos supports pédagogiques seront transmis en cours et sur une plateforme de formation dédiée : ressources, exercices, quiz.

Durée :

- 448 heures en centre de formation (1ère session prévue mi-février 2025)
- Alternance 4 jours en entreprise
- Du lundi au vendredi
- Rythme : 35 heures hebdo
- Formation prise en charge et rémunéré sous statut d'apprentis
- Tarif à nous contacter



Parcours Conseiller Relation clients à distance (CRCD)

Méthodes d'évaluation :

- Evaluation continue : mises en situation, QCM,
- Passage de la certification, dossier professionnel et entretien avec le jury

Le programme

PROGRAMME DEUX BLOCS DE COMPÉTENCES POUR LE TITRE CRCD

Le programme de formation est structuré en 2 activités types, correspondant chacune à un Certificat de Compétences Professionnelles (CCP), conformément au référentiel.

CCP 1- Assurer des prestations de services, et du conseil en relation client 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
- 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



Parcours Conseiller Relation clients à distance (CRCD)

CCP 2- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

- Réaliser des actions de prospection par téléphone
- Fidéliser le client lors des ventes, de prises de commande ou de réservations
- Gérer des situations de fidélisation client
- Assurer le recouvrement amiable de créances
- 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 et concrétiser la vente

- Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention :

La fidélisation client et 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

- Accompagnement et préparation à la certification

Modalités d'évaluation :

Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :

a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s)

b) d'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat

c) des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Blocs de compétences

RNCP35304BC01 - Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
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	Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu : a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s) b) d'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat c) des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation

RNCP35304BC02 - Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
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	Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu : a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s) b) d'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat c) des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :

Le titre professionnel est composé de deux blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par un ou plusieurs blocs de compétences sanctionnés par des certificats complémentaires de spécialisation (CCS) précédemment mentionnés.

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Ce document s'appuie sur le la Fiche RNCP 35304

Certificateur : Ministère du travail

Date d'enregistrement : 06 Septembre 2024

En complément de la formation

INDICATEUR DE RÉSULTATS

Taux de présentation à l'examen	Taux d'obtention	Taux de poursuite des études	Taux d'interruption au cours de la formation	Taux d'insertion à l'issue de la formation	Taux de réussite par formation
0%	0%	0%	0%	0%	0%

VALEUR AJOUTÉE DE L'ÉTABLISSEMENT

- Formation professionnelle** : AIR JOB ONE offre une formation pratique et théorique, permettant aux apprentis d'acquérir des compétences directement applicables dans le monde du travail.
- Insertion professionnelle** : Les apprentis bénéficient d'une meilleure insertion professionnelle grâce à notre groupement d'entreprise
- Réseautage** : AIR JOB ONE permettent aux apprentis de développer un réseau professionnel dès leur formation, ce qui peut être un atout majeur pour leur future carrière.
- Accompagnement Personnalisé** : Les CFA offrent un suivi personnalisé des apprentis, les aidant à surmonter les difficultés et à réussir leur parcours de formation