

Titre professionnel conseiller(ère) relation client à distance



AF_92322 Conventionnée



Formation financée par : Agence de l'outre-mer pour la mobilité

Programme : Passeport Mobilité Formation Professionnelle (PMFP) - 2020

Public visé : Demandeur d'emploi

Durée moyenne financée : 644 h

Effectif conventionné : 2

Commentaire : Lot 4 Ladom

Rémunération : Oui - sous réserve d'éligibilité

**Frais restants à la charge
du stagiaire :** Aucun frais

Organisation pédagogique

Public visé : Demandeur d'emploi

Pré-requis : Être âgé(e) de 18 ans ou plus; Demandeur d'emploi; Résider en outre-mer; Sous conditions de ressources. Trois profils sont possibles. 1) Niveau classe de 1re ou équivalent. 2) CAP/BEP/titre professionnel de niveau 3 dans les métiers de vente ou de services à la clientèle et un an d'expérience professionnelle. 3) Niveau classe de 2de et 3 ans d'expérience dans les emplois de vente ou de services à la clientèle.

Niveau d'entrée : BEPC, CAP, BEP, BPA

Niveau de sortie : Bac, Bac pro, BP

Validation : Titre professionnel conseiller(ère) relation client à distance

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

Téléphone, courriel, ou encore sms, le conseiller relation client à distance est multiconnecté! Servir le client, gérer ses demandes, assurer une démarche commerciale auprès de particuliers mais aussi d'entreprises, le conseiller relation client à distance a le souci constant de satisfaire ses clients.

Description : Module 1. Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance : réalisation d'enquêtes, d'études et de sondages par téléphone - information ou renseignement administratif pour un usager du service public - assistance de niveau 1 au client - information et conseil du client dans le cadre d'une relation commerciale.

Module 2. Réaliser des actions commerciales en relation client à distance : réalisation d'actions de prospection par téléphone - réalisation de réservations, de commandes et de ventes additionnelles - vente de produits et de services - participation à des campagnes de fidélisation et de rétention - recouvrement amiable des créances.

Le contenu de formation intègre les changements liés à la révolution numérique : utiliser les canaux digitaux.

En savoir plus :

39 36
psr.idf@afpa.fr

Domaine : service après-vente (34027), vente par téléphone (34501), vente spécialisée (34502)

Métiers : Conduite d'enquêtes (M1401), Téléconseil et télévente (D1408)

Organisation de la formation : Cours du jour, Entreprise

Session du 16/11/2020 au 26/03/2021



SE_437934

Lieu de session :

📍 Afpa Paris
8 Rue Georges et Mai Politzer
75012 Paris

✉ psr.idf@afpa.fr

Entrée/sortie : non permanente

Durée moyenne financée de la formation : 210 h en Entreprise ; 434 h en Cours du jour
35 heure(s) par semaine

Effectif conventionné : 1

Places restantes : 1



Le lieu d'inscription est identique au lieu de session

Modalité d'inscription : Dossier, Entretien, Test

Commentaire information et inscription : Ladom. Merci de vérifier les places disponibles auprès de l'Afpa !

Organisme de formation



Afpa accès à l'emploi
3 Rue Franklin
93100 Montreuil



✉ psr.idf@afpa.fr

👤 Mme ou M.

psr.idf@afpa.fr