

Titre professionnel Conseiller Relation à Distance

Formation sanctionnée par un titre du ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion d'un niveau Bac (Niveau IV Européen), inscrit au RNCP (Code CPF : 246094 / RNCP : 35304).

OBJECTIFS

Le conseiller relation client à distance assure pour des entreprises ou des administrations publiques des prestations de services et de conseil, et des actions commerciales pour des entreprises. Tout au long de son activité, il utilise le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et les réseaux sociaux.

Bloc de compétences 1 : Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

Bloc de compétences 2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

MÉTHODOLOGIE PÉDAGOGIQUE

Vous êtes encadré par votre responsable pédagogique. Vous bénéficiez d'un parcours personnalisé correspondant à vos capacités et compétences. Les séances de formation sont ainsi animées par un spécialiste métier, possédant à minima un diplôme de niveau V Européen. Vous pouvez suivre un parcours flexible alternant des phases de face à face, en groupe ou des travaux à distance (vidéo-conférence, plateforme elearning, projets tutorés...).

PRÉ-REQUIS

Niveau CAP/BEP ou expérience professionnelle

Plus d'informations sur le site

<https://ecloson.com/nos-formations/>

ÉVALUATION

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

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

	Référentiel	Après positionnement*
En centre	480h	480h
Stage PAE	105h	105h
FOAD synchrone	h	h
FOAD asynchrone	30h	30h
Total	615h	615h

* Durée ajustable en fonction des acquis antérieurs et de la situation du bénéficiaire. Il est possible de valider tout ou partie des blocs de compétences de cette formation.

Sessions : Mars Septembre

Lieux : 7 Rue Jean Mermoz Bâtiment B
78000 Versailles

Contacts : formation.ecloson@gmail.com
09.80.80.11.17

TAUX DE RÉUSSITE : 100% sur tous nos centres en 2020

TAUX D'EMPLOI : 70% sur 2020

[Voir le règlement intérieur](#)

FICHE RNCP ET DÉBOUCHÉS :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/12504/>

Centre accessible aux personnes reconnues travailleur handicapé pour toute précision merci de contacter le référent handicap à contact.
ecloson@gmail.com

Programme mis à jour le 19/04/2021

- b) D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat (Dossier professionnel) ;
 c) Des résultats des *évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Le stagiaire est informé que la session d'examen pourra se tenir dans un autre bassin. Les diplômes préparés sont des titres professionnels soumis à des mises à jours par le ministère du travail, de ce fait le programme et le planning reste prévisionnel et peut être modifié le jour de votre entrée en formation.

FORMATION

Continue	Alternance	e-Learning
5 mois	12 à 24 mois	6 à 12 mois
Stage de 105h	1 à 2 jours par semaine	stage en option

Blocs de compétences

Acteur de la satisfaction et de la fidélisation des clients, il (elle) contribue à l'accueil, à la vente afin d'atteindre les résultats économiques du point de vente en appliquant la politique commerciale de l'enseigne. Interlocuteur (trice) privilégié (e), il (elle) personnalise la relation et accompagne le client engagé dans un parcours d'achat avec l'objectif d'optimiser l'expérience client vis-à-vis de l'enseigne. Il (elle) connaît l'organisation du circuit d'approvisionnement et de distribution. Il (elle) maîtrise les caractéristiques, l'usage des produits de l'assortiment proposé par l'enseigne. Il (elle) participe à la théâtralisation du point de vente et peut faire des propositions pour améliorer la mise en valeur des produits et l'évolution des assortiments. Le (la) vendeur (se)-conseil en magasin exerce dans tous types de points de vente, grandes, moyennes et petites surfaces qui proposent des produits nécessitant une vente conseil en face à face.

Préparation à l'épreuve (42 h compris dans les blocs de compétences)

Programme et dossier professionnel

- Présentation programme
- Rédiger son dossier professionnel (à remettre au jury)
- Temps Rédaction DP

Bloc de compétences 1

303 h

Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente

- Assurer une veille sur les produits et services proposés par l'enseigne.
- Contribuer à la tenue et à l'animation de l'espace de vente.
- Participer à la gestion des flux marchandises.

Evaluations en cours de formation (livret d'évaluation à remettre au jury)(18h compris dans le bloc)

Bloc de compétences 2

237 h

Vendre et conseiller le client en magasin.

- Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin.
- Consolider l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin.
- Prendre en compte les objectifs fixés pour organiser sa journée de vente.

Evaluations en cours de formation (livret d'évaluation à remettre au jury)

(18h compris dans le bloc)

Techniques de recherche d'emploi

- Méthodologie CV et lettre de motivation
- Technique de recherche stage
- Réseaux sociaux professionnels (Linkedin...)

Gratuit

e-learning

e-learning

e-learning

Programme		Bloc 1	Bloc 2
Programme et dossier professionnel (a présenter au jury)	42h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
La production de documents	24h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Méthode de rédaction	12h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Word	18h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Excel	30h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Powerpoint	06h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Internet et Gsuite	06h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Environnement entreprise & RH	06h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Gestion, organisation et planification	24h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Collecte de l'information	06h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit Commercial	12h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Activité économique	06h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Communication orale	30h	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Négociation vente	36h	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Marketing	36h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pilotage de l'activité	30h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Comptabilité Commerciale avec CIEL	24h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Les achats	18h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestion des stocks	18h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'unité marchande	30h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestion du point de vente	30h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Projet de mise en application	42h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Evaluations en cours de formation (livret d'évaluation à remettre au jury)	54h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>