



04 44 05 21 85



contact@adrec-formation.fr
www.adrec-formation.fr



09 80 80 11 17



mickael@ecloson.com
www.ecloson.com



<https://nellapp.com/>



Titre Conseiller Relation Client à Distance

Formation sanctionnée par un titre du ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion d'un niveau Bac (Equivalence Niveau IV Européen)

Habilitation par la DREETS

RNCP : 35304

Code(s) NSF : 312t Négociation et vente

Formacode(s) : 34037 Satisfaction client/34026 Développement sens commercial/34027 Service après-vente/34076 Gestion relation client/34507

Vente à distance

Date de publication de la fiche : 16-02-2021



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. Parcours alternant du présentiel, de la visioconférence ou des travaux à distance via notre plateforme Nellapp.

PRÉ-REQUIS

Niveau CAP/BEP ou expérience professionnelle
+ Passage d'un test de capacité d'apprentissage



CERTIFICATION (examen)

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

- a) 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) ;
- 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. (2 évaluations obligatoires pour le titre)
- d) Il est possible de passer 1 ou plusieurs bloc(s) de compétences

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.

Si obtention d'un seul CCP possibilité de repasser les CCP manquants dans un délai de 5 ans dont un an sans repasser par un cursus de formation.



MODALITES DE LA FORMATION

PRESENTIEL MIXTE	
Sessions :	Mars Septembre
Durée :	6 mois de formation
Période en entreprise (PAE) :	4 semaines de stage

	REFERENTIEL	APRES POSITIONNEMENT*
Centre	385 h	385 h
Stage PAE	140 h	140 h
FOAD synchrone	84 h	84 h
FOAD asynchrone	49 h	49 h
Examen	7 h	7 h
Total	665 h	665 h

* 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.

Centre accessible aux personnes en situation de handicap
Pour toute précision, merci de contacter le référent handicap à
contact@adrec-formation.fr

Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, consultez le site internet de France Compétences.

FICHE RNCP ET DÉBOUCHÉS :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35304/>

Suite de parcours envisageables : Diplômes en commerce de l'éducation nationale ou des ministères de niveau V

Equivalences avec d'autres certifications : Sans objet

TAUX DE RECOMMANDATION 86% sur 2024
TAUX DE RÉUSSITE 100% sur tous nos centres en 2024
TAUX D'EMPLOI 76% sur 2024

LIEUX DE FORMATION

Clermont-Fd
Lyon
Bordeaux
Versailles
Montpellier

BLOCS DE COMPETENCES

Le conseiller relation client à distance se réfère aux règles et aux conventions relatives à la communication orale et écrite. Les missions du conseiller relation client à distance varient en fonction de l'activité de l'entreprise ou de la structure. Il respecte la réglementation en vigueur dans son champ d'intervention, les normes qualité, les chartes et procédures de l'entreprise. Il vise à atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs qui lui sont fixés, cherche à satisfaire le client ou le prospect tout en préservant les intérêts de l'entreprise.

Bloc de compétences 1

214 h

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.

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

(21h compris dans le bloc)

Bloc de compétences 2

311 h

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

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

(21h compris dans le bloc)

Passage de la Certification

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

Préparation aux épreuves

- Votre métier votre référentiel
- Préparer mon examen écrit
- Réussir son examen oral

Gratuit

e-learning

e-learning

e-learning

Pour toutes nos formations

Accès illimité à la plateforme e-learning Nellapp.com

Vous avez accès à plus de 20 modules, 100 cours, 1000 vidéos, 85 QCM & Cas pratiques

La plateforme vous permet de préparer vos cours, mais aussi de réviser et d'aller plus loin pour acquérir plus de compétences

Posez vos questions sur vos cours, votre programme en direct sur la plateforme

Accédez en direct à votre Agenda en ligne

https://www.youtube.com/watch?v=VuP-AXZ8TKA&t=2s&ab_channel=NELLAPP

PROGRAMME

Bloc 1 Bloc 2

Programme et dossier professionnel (à présenter au jury)		49 h	✓	✓
La production de documents		21 h	✓	✓
Accueil téléphonique et physique	(dont 7h e-learning)	28 h	✓	✓
Méthode de rédaction	(dont 7h e-learning) (dont 14h visio)	21 h	✓	✓
Word		21 h	✓	✓
Excel		35 h	✓	✓
Powerpoint		7 h	✓	✓
Outils collaboratifs		7 h	✓	✓
Environnement entreprise & RH		7 h	✓	✓
Gestion, organisation et planification		21 h	✓	✓
Collecte de l'information		7 h	✓	✓
Droit Commercial		14 h	✓	✓
Activité économique		14 h	✓	✓
Communication orale		21 h	✓	✓
Prospection clientèle		14 h	☐	✓
Négociation vente	(dont 7h e-learning) (dont 14h visio)	42 h	☐	✓
Marketing	(dont 7h e-learning) (dont 14h visio)	42 h	☐	✓
Pilotage de l'activité	(dont 7h visio)	28 h	✓	✓
Comptabilité Commerciale avec CIEL	(dont 7h e-learning) (dont 21h visio)	28 h	✓	✓
L'open space	(dont 14h e-learning)	14 h	✓	✓
Projet de mise en application		35 h	✓	✓
Evaluations en cours de formation (livret d'évaluation à remettre au jury)	(dont 14h visio)	42 h	✓	✓
Passage de la Certification		7 h	✓	✓

