

PROGRAMME TITRE PROFESSIONNEL
Conseiller relation client à distance
CODE RNCP No 35304 – Niveau 4

Objectifs et contexte de la certification :

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.

Compétences attestées :

- 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.
- 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

Modalités d'évaluation :

Les compétences des candidats sont évaluées par un jury composé de deux professionnels habilités au vu :

Les compétences des candidats 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.**

Programme sur 12 mois

Bloc - Nom du bloc	Module	Nombre d'heures
Bloc 1 - Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance	Accueil téléphonique et physique	21
	Communication Orale	17,5
	L'open space et le service client	17,5
	Environnement d'entreprise	14
	Méthode de rédaction	14
	Outils collaboratifs (applications web)	14
Bloc 2 - Réaliser des actions commerciales en relation client à distance	Prospection clientèle	17,5
	Négociation vente	17,5
	Marketing	17,5
	Pilotage de l'activité commerciale	17,5
	Projet tutoré CRD	14
	Evaluations et corrections CRCD	14
	La production de documents	10,5
	Word	10,5
	Excel	10,5
	PowerPoint	10,5
	Gestion, organisation et planification	14
	Collecte de l'information	14
	Droit Commercial	17,5
Activité économique	17,5	
Comptabilité Commerciale CIEL	14	
Accompagnement à la réussite et Intégration Professionnelle	Présentation du Programme et Modalités d'Évaluation	7
	Citoyenneté et Engagement	7
	Techniques de Recherche d'Emploi	7
	Séminaire de Cohésion et Innovation Métier	70
	Suivi de Coaching et Accompagnement à la Réussite	35
	Passage de l'Épreuve	14