

Bac en 1 an
RELATION CLIENT



KEYFORM
& SOLUTIONS

FACE
Les entreprises contre l'exclusion

ILLE ET
VILAINE

QUALIF Emploi



En continue et en alternance

CONSEILLER RELATION CLIENT

Délivré par l'Etat

Métiers visés

**Customer
Relationship manager**

**Commercial
sédentaire**

**Chargé de
clientèle**

Gestionnaire

Le Conseiller Relation Client a pour objectif de conseiller et d'accompagner dans leurs démarches les clients de son entreprise.

Le Conseiller Relation Client prend en compte les réglementations en vigueur, les normes qualité et les chartes de son entreprise. Lors de ses échanges avec les clients ou prospects, il se conforme aux procédures de l'entreprise. Le conseiller relation client à distance peut agir aussi bien en BtoC ou auprès de professionnels en BtoB.

Objectifs

- Assurer des services, du conseil et de la gestion en relation client à distance
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

Admissions

- **Pré-requis :** CAP/BEP ou Titre de Niveau 3 validé ou justifier 1 an d'expérience dans le secteur
- **Modalités d'admission :** dossier, tests de positionnement et entretien individuel

Public

- Tout public

Durée

- 455 heures sur 12 mois

Diplôme

- **Certification professionnelle** « Conseiller Relation Client à Distance » - Niveau 4 - Titre professionnel enregistré au RNCP n°35304 par décision de France Compétences du 06/07/2021 - Délivré par le Ministère du Travail



Rythme

- Prochaine rentrée : octobre 2023
- Octobre à décembre 2023 : formation en continue
- Janvier à juillet 2024 : alternance (un jour par semaine)

Modalités de formation

En alternance

- Contrat d'apprentissage
- Contrat de professionnalisation

Coût de la formation

- Prise en charge du coût de la formation par l'employeur

Poursuites d'études

- BAC+2 Négociateur Technico-Commercial
- BAC +2 Assistant Commercial
- BAC+2 Manager d'équipe Relation Client à Distance

Equivalence

- Bac pro Métiers de l'accueil

Accessibilité

- Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Nous consulter

Indicateurs de résultats

- Retrouvez tous nos indicateurs de résultats sur notre site internet : key-form.fr

Un accompagnement en douceur vers l'alternance

2 mois en formation continue animé par KEY FORM & Solutions et Face Ile-et-Vilaine

1 mois en stage dans l'entreprise de votre future alternance

6 mois en alternance (1 jour de formation par semaine)





PROGRAMME

U 1 – ASSURER DES SERVICES, DU CONSEIL ET DE LA GESTION 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

U2 - 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 commandes ou de réservations
- Gérer des situations de rétention client
- Assurer le recouvrement amiable de créances

U3 - MODULES TRANSVERSAUX

- Bureautique et outils collaboratifs
- Posture professionnelle
- Efficacité professionnelle
- Accompagnement et préparation à la certification

LES + KFS

- Des méthodes pédagogiques variées
- Des formateurs professionnels, experts du commerce
- Un suivi tuteur/école/étudiants de proximité
- Des ateliers de coaching sur CV, lettres de motivation et entretiens
- Job dating : trouvez votre entreprise en alternance
- Des projets « Business Games »
- Des Masterclass

EVALUATION

Validation

- Obtention du titre professionnel Conseiller Relation Client à Distance de niveau 4 (BAC)
- Une validation partielle d'un ou plusieurs blocs de compétences est possible

Modalités d'évaluation

Le candidat sera évalué selon les modalités suivantes

- Rédaction de dossiers professionnels
- Mises en situation professionnelle
- Entretiens technique et final

Moyens et outils pédagogiques

- Mises en situation
- Travaux de groupe sur des projets réels
- Témoignages, retours d'expériences
- Questionnaires interactifs
- Ludo-pédagogie
- Accompagnement individualisé et coaching
- Plateforme e-learning



KEY FORM
& SOLUTIONS

PRENDRE CONTACT AVEC
KEY FORM & SOLUTIONS

01

REEMPLIR LE DOSSIER
DE CANDIDATURE

02

VALIDER L'ENTRETIEN
INDIVIDUEL

03

RECEVOIR LA
RÉPONSE D'ADMISSION

04

PROCÉDURE D'ADMISSION



KEY FORM & Solutions

7, rue de Vezin
35000 RENNES



02 30 96 68 40



recrutement@key-form.fr



key-form.fr

REJOIGNEZ NOTRE COMMUNAUTÉ !



@keyformetsolutions