



CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

Prochaine rentrée
septembre 2022

CONSEILLER

ORIENTER

ASSISTER

ACCUEILLIR

PROSPECTER



Public

Etudiants
Salariés
Reconversion professionnelle
Demandeurs d'emploi



Conditions d'entrée

Niveau 3 (CAP/BEP) ou minimum 1 an d'expérience dans la relation client

Sélection sur dossier, entretien individuel de positionnement, parcours individualisés



Financements

Devis sur demande
OPCO
Pro-A
CPF



Comment faire ?

Pour s'inscrire, rendez-vous sur le site internet key-form.fr ou contactez-nous directement au **02 30 96 68 40**.

Notre équipe vous accompagne dans votre inscription !

Le métier

La relation client est l'ensemble des échanges entre une entreprise ou une marque et son public, sur l'ensemble des canaux qui existent : téléphone, courriel, chat, ou SMS

Perspectives

Chargé de clientèle
Commercial sédentaire
Téléconseiller
Customer Relationship Manager

Poursuite d'études

Assistant commercial
Négociateur Technico-commercial
Manager d'équipe relation client à distance

Équivalence

Bac pro Métiers de l'accueil

NOS KEY +

- + 80% de pratique
20% de théorie
- + Une pédagogie active, chaque apprenant est acteur de sa formation
- + Coaching
- + Une alternance sans galère, pas de recherche d'entreprises
- + Un accompagnement personnalisé, avant, pendant et après la formation



Accessibilité handicap

Les avantages de l'alternance

- + Concevoir un projet professionnel complet grâce à une formation diplômante ou qualifiante et une expérience concrète en entreprise
- + Obtenir un diplôme ou une qualification parmi un large choix de métiers
- + Bénéficier de la gratuité des frais de formation
- + Mettre en pratique les enseignements théoriques
- + Être rémunéré, pendant sa formation en tant que salarié
- + Accéder plus facilement à l'emploi, grâce à l'expérience professionnelle acquise en entreprise

LE PROGRAMME

 434 heures (12 mois)

Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance (UF1)

Prendre en compte le digital dans une stratégie de relation client
Gérer des dossiers en relation client « multicanal » en adoptant une posture de service

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

Réaliser des actions commerciales en relation client à distance (UF2)

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

Objectifs

- Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance (UF1)
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance (UF2)

Certification

- Titre Professionnel de **Niveau 4** (2019) (**Niveau BAC**)
- Possibilité de validation partielle par Unité de Formation (UF1 ou UF2)
- Possibilité de passage de la certification PCIE

Modalités de validation

- Jury composé de professionnels
- Évaluation en cours de formation
- Réalisation d'un Dossier Professionnel
- Mise en situation



La formation

Le parcours de formation est centré sur l'apprenant, ses besoins réels et attentes. Il permet d'acquérir les techniques, méthodes et outils pour devenir opérationnel rapidement.

En privilégiant une approche par la pratique, la formation est plus stimulante et aussi plus efficace.

L'ensemble du parcours est conçu pour coller au plus près des attentes réelles du marché de l'emploi et de nos entreprises partenaires.

Suivre ce cursus en alternance vous permet d'acquérir une expérience réellement professionnalisante.

NOS CHIFFRES

90 %

de réussite à l'examen en 2021

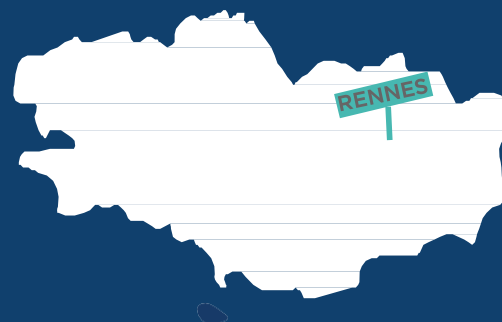
4.7/5

apprenants font un retour positif sur leur formation

UNE FORMATION = 1 MÉTIER

- ✓ **Élargir ses compétences**
- ✓ **Apprendre un métier**
- ✓ **Accompagner les mutations de son entreprise**
- ✓ **Développer son professionnalisme**

Lieu de formation



KEY FORM & Solutions

7, Rue de Vezin

35000 RENNES



Ouvert de 9h à 17h du lundi au vendredi



02 30 96 68 40



recrutement@key-form.fr



key-form.fr

Suivez notre actualité

@keyformetsolutions

