



TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE CRCO

ALTERNANCE ET APPRENTISSAGE



RunApp
CONSEIL - FORMATION
ACCOMPAGNEMENT





À l'issue de la formation, les apprenants auront les compétences nécessaires afin de pouvoir travailler, être autonome au sein d'un service commercial/accueil afin d'orienter les contacts et promouvoir l'offre de service de l'entreprise.

OBJECTIFS GLOBAUX :

- Former les jeunes aux métiers visés par le diplôme
- Les amener à acquérir les compétences nécessaires afin de pouvoir gérer un service important au sein de l'entreprise

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Savoir assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance
- Être capable de réaliser des actions commerciales en relation client à distance

NIVEAU :

→ **Bac**

DURÉE :

→ 1 journée de formation par semaine

→ 698 heures

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

Blended – Learning

MODALITÉS D'ACCÈS

Pour la validation définitive d'entrée en formation, l'enregistrement d'un contrat en alternance et la signature d'une convention sont nécessaires.

Pour toutes démarches administratives, contactez RunApp.

Entrées et sorties permanentes. Entrées à plus ou moins 3 mois après la signature du contrat.

PROFIL DES BÉNÉFICIAIRES

Pour qui

- Demandeurs d'emploi
- Personnes en reconversion

Pré-requis

- Avoir entre 16 et 29 ans (pour l'apprentissage)
- Avoir le niveau et/ou un diplôme de Niveau 4 (Bac ou équivalent)
- Avoir une entreprise d'accueil
- Compétences relationnelles et qualités personnelles de disponibilité, d'écoute et de mobilité
- Ne pas avoir de contre-indication médicale

MODALITÉS DE RECRUTEMENT

- Test de positionnement /Entretien en CFA
- Coaching et accompagnement
- Mise en relation avec nos entreprises partenaires
- Stage d'immersion
- Etude de dossier apprenant

CONTENU DE LA FORMATION

Compétences transversales

- Organiser son intégration, son positionnement et sa contractualisation
- Utiliser l'outil informatique et les softskills
- Se préparer aux évaluations et à la certification

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

1. Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner
2. Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
3. Gérer des situations difficiles en relation client à distance

Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

4. Réaliser des actions de prospection par téléphone
5. Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations
6. Gérer des situations de rétention client
7. Assurer le recouvrement amiable de créances

Pour plus d'informations consultez la fiche France Compétences :

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

DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

- Accompagnement personnalisé : entretien individuel, visite entreprise
- Entretien pédagogique de démarrage jusqu'à la certification
- Démarche inductive combinant méthode active basé sur les situations professionnelles, partage d'expérience en entreprise

COÛT DE LA FORMATION

Aucun frais scolarité pour l'alternance.

Formation éligible à la prise en charge financière par l'OPCO de l'entreprise d'accueil.

Coût moyen préconisé par France Compétences



RESSOURCES & MOYENS

Salle de cours
Plateforme E-Learning et espace de partage en ligne accessibles 24h/24
Matériel informatique et multimédia / Réseau haut débit
Livret d'accueil et d'apprentissage
Référentiel de formation / Référentiel de certification
Vidéo de mise en pratique

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

L'équipe pédagogique est composée de formateurs et formatrices salariés et indépendants, tous professionnels ou anciens professionnels des matières qu'ils enseignent.

SUIVI DE L'EXÉCUTION ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

RESSOURCES TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

QUALITÉ ET SATISFACTION

Session en cours, résultats à venir.

DATE DEMARRAGE PROCHAINE SESSION

Se renseigner auprès de Run App

MODALITÉ DE CERTIFICATIONS

Résultats attendus à l'issue de la formation

À l'issue de la formation les candidats doivent maîtriser l'ensemble des champs de compétences vues en formation et en entreprise.

Modalité d'obtention

Mise en situation professionnelle qui reconstitue une situation de travail rencontrée couramment par un CRCD : l'évaluation est centrée sur la maîtrise des acquis professionnels Dossier professionnel (DP) Résultats aux évaluations réalisées en cours de formation (sauf pour la VAE) Entretien final avec le jury composé de professionnels pour vérifier le niveau de maîtrise de l'ensemble des compétences.

Détails sur la certification

Débouchés :

- Attaché commercial
- Conseiller voyage
- Commercial sédentaire
- Conseiller clientèle
- Chargé d'accueil
- Gestionnaire
- Conseiller commercial
- Chargé d'assistance
- Téléconseiller
- Conseiller hotline
- Chargé de recouvrement

MODALITÉ DE RECONNAISSANCE

Titre professionnel Conseiller Relation Client à Distance (CRCD)

Niveau 4 (niveau BAC)

Possibilité d'évaluation partielle

ÉVALUATION DE L'ACTION

Évaluation de l'action : bilan intermédiaire et final.

Bilans « à chaud », bilans à 3 ou 6 mois après fin de formation.

ACCESSIBILITÉ

Réunion d'information, entretiens de positionnement, formation accessible aux personnes en situation de handicap voir notre référent : denis.dailly@reunion-apprentissage.fr

FORMACODE

34037 : Satisfaction client

34026 : Développement sens commercial

34027 : Service après-vente

34076 : Gestion relation client

34507 : Vente à distance

CODE ROME

D1408 - Téléconseil et télévente

M1401 - Conduite d'enquêtes