

CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE H/F (TITRE PROFESSIONNEL)

Taux de satisfaction : 88.52 %

Taux de réussite : 100.00 %

Taux d'insertion : 71.00 %

PUBLIC VISÉ

Tout public

DUREE

Durée moyenne : contenus et durées individualisés.

Durée en centre : 406 heures

Durée en entreprise : 105 heures

Durée hebdomadaire moyenne : 35h / semaine

En Alternance les durées sont les suivantes :

- 238 h en centre

- 273 h en entreprise

DATES PREVISIONNELLES

Du 06/09/2021 au 17/12/2021.

LIEUX DE FORMATION

GMTE94

Lycée Paul BERT

1 RUE DU GUE AUX AUROCHS

94700 Maisons Alfort

Site accessible aux personnes en situation de handicap

CONTACT

GMTE94

Sophie Stefanka

Tél : 06 23 19 82 50

gmte94.bert@ac-creteil.fr

Référent handicap :

Alexandra Clou

referent.handicap.gmte94@ac-creteil.fr - Tél : 01 45 16 19 19

TARIFS

Prix tarif public maximum :

Tarif heure stagiaire : 15,00 €.

Organisme non soumis à la TVA.

Voir nos conditions générales de ventes

FINANCEMENTS

Type de financement :

Contrat d'apprentissage,

Individuels payants, Pro A,

Contrat de sécurisation

professionnelle, Projet de transition professionnelle

Eligible CPF N° n°130831



OBJECTIFS

Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone.

Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur.

Apporter une assistance de niveau 1 au client.

Informier et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale.

Réaliser des actions de prospection par téléphone.

Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles.

Vendre des produits et des services.

Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention.

Assurer le recouvrement amiable de créances.

PRE-REQUIS

Aucun diplôme n'est requis, cependant il faut savoir écrire, lire et compter. Savoirs être : aisance relationnelle, expression verbale fluide, sens du commerce et du service, rigoureux et organisé, résistance physique et nerveuse, calme et persévérant.

Niveau d'entrée : niveau 3 (CAP, BEP, CFPA du premier degré)

POSITIONNEMENT

pédagogique

MODALITES D'ADMISSION ET DE RECRUTEMENT

Information collective sur les conditions de réalisation de la formation, tests de positionnement et entretien individuel.

Inscriptions du 04/01/2021 au 03/09/2021 au GRETA des Métiers et des techniques économiques du 94 à Champigny-sur-Marne.

Veillez nous contacter au 01 45 16 19 19 ou par mail : gmte94@ac-creteil.fr

MODALITES PEDAGOGIQUES

Organisé en alternance.

Cours du jour

Période de formation en entreprise.

CONTENUS

- ▶ CCP 1 : Assurer des prestations de services et de conseils à distance
- ▶ CCP 2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance
- ▶ Communication professionnelle
- ▶ Anglais professionnel
- ▶ Informatique appliquée (bureautique et internet)
- ▶ Module de sensibilisation aux principes de développement durable
- ▶ Module de préparation à l'emploi (TRE) et de recherche de stage en entreprise (TRS)
- ▶ Préparation de la certification et session de validation

VALIDATION

- ▶ Titre Professionnel Conseiller Relation Client à Distance H/F niveau : 4

SUITE DE PARCOURS ET DEBOUCHES

Assistant(e) Commercial(e) - Téléconseiller(ère), télévendeur(se) - Conduite d'enquêtes

CODES

NSF : 312

RNCP : 12504

Formacode : 34507

Code Rome : D1408