

Réseau des GRETA de l'académie de Versailles

TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER(ÈRE) RELATION CLIENT À DISTANCE

GRETA des Yvelines (78)
EEP Florilège / Achères

OBJECTIFS

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

CONTENU

CCP 1 - Assurer des prestations de services et de conseils à distance :

- 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
- Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale

CCP 2 - Réaliser des actions commerciales en relation client à distance :

- Réaliser des actions de prospection, de détection de projet et de prise de rendez-vous
- Vendre des produits et des services
- Réaliser des prises de commande et des ventes additionnelles
- Assurer le recouvrement de créances

TAUX DE RÉUSSITE

Nouvelle formation

- Taux de satisfaction des stagiaires à l'EEP en 2022 : 98,50 %
- Taux de réussite des stagiaires en 2022 : 90,94 %

PUBLICS

- Demandeur d'emploi
- Individuel
- Compte Personnel de Formation
- Salarié
- Salarié Contrat de Professionnalisation (CP)
- Salarié en Contrat d'Apprentissage
- Promotion par Alternance (Pro-A)

DURÉE

De 560 h, variable selon positionnement, dont 140 h en entreprise

DATES

Date de début : 07 octobre 2024

Date de fin : 31 décembre 2025

PRÉ-REQUIS

Niveau 3 (ex V)

Attester d'un niveau minimum dans le domaine tertiaire avec une expérience en commerce - bon relationnel - méthode et organisation

NIVEAU DE SORTIE

Niveau 4 (ex IV)

VALIDATION

- Attestation de fin de formation
- Attestation de compétences
- Titre
TP Conseiller(ère) relation client à distance

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- A distance
- Cours du jour
- Face à face
- Formation de groupe

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Recrutement : dossier, tests et entretien individuel.

POURSUITE D'ACTIVITÉS

BTS ou Licence en alternance

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

La formation se déroule au sein d'une entreprise d'entraînement pédagogique, centre ouvert toute l'année, dispensant des formations individualisées dans le domaine du tertiaire

COÛT

Tarif tout public pour un parcours type : 4263€. Demandeurs d'emploi et individuels : nous consulter.

FINANCEMENT

- AGEFIPH
- Auto-financement
- Conseil départemental
- Région Ile-de-France
- CPF
- Entreprise et OPCO
- Projet de transition Pro

DOMAINES PROFESSIONNELS

- Commerce, marketing

CONTACT

EEP Florilège (Achères)

01 39 11 80 20

eep-florilege@greta-yvelines.fr

Nihad MOSTEGHANEMI

RÉFÉRENT HANDICAP

Agnès BIKORO

contact@greta-yvelines.fr

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Les établissements de réalisation des actions de formation du GRETA des Yvelines étant majoritairement des ERP (établissement recevant du public), les règles d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap sont appliquées. Nous restons disponibles pour tout renseignement à ce propos.