



# PROGRAMME DE FORMATION CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

**Durée : 584 H**

## OBJECTIFS DE L'ACTION :

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

## PUBLIC VISE :

INFRA BAC : demandeurs d'emploi

## PRÉREQUIS :

- Niveau 3 (Cap/Bep)
- Avoir un projet professionnel dans la vente

## CONTENU DE FORMATION :

### SOFT SKILLS/CONFIANCE EN SOI

### TECHNIQUE DE RECHERCHE D'EMPLOI

#### MODULE 1 : Assurer des prestations de services et du conseil 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

#### MODULE 2 : 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 commande ou de réservations
- Gérer des situations de rétention client
- Assurer le recouvrement amiable de créances



### **INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES :**

**ASPECTS ADMINISTRATIFS :** fiche de renseignements à compléter en amont, Convention ou contrat à signer en amont de formation, émargements

### **MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS :**

- Tous statuts, soumis à inscription et financement
- Évaluation des prérequis
- Selon planning de DEFI FORMATION

### **ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :**

- Accessibilité aux PMR
- Autres handicaps, nous contacter pour mise en place d'une session aménagée.

**NOMBRE DE PARTICIPANTS :** 12

### **DATES ET HORAIRES :**

**Lundi :**

8h00-12h00 et de 13h00-17h00

**TARIF :** Nous contacter

**LIEU :** 49 Rue Roland Garros 97400 ST DENIS ou 26 Rue du centre, local n°5, Résidence Canopée 2, 97438 ST MARIE

**CONTACTS :** 0262 618 518

**Mme Nicaise RAMASSAMY,**

Directrice : [nr@defiformation.re](mailto:nr@defiformation.re)

**Mme Mélika MOULAMAN**

Coordinatrice

Généraliste [mmoulaman@defiformation.re](mailto:mmoulaman@defiformation.re)

Référente mobilité handicap

### **MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS MOBILISÉS :**

- Salle climatisée comportant vidéo projection, paperboard et PC.
- **Intervenants :**  
Samantha FAMATAURA  
Nancy MOIMBE

### **MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES**

- Méthode active (mise en situation, simulation, exercices oraux, analyse autonome de documents)
- Méthodes interrogatives (tests, QCM)
- Méthode affirmative (cours, explication) et démonstrative (exercices d'application et d'entraînement)

### **MODALITÉS D'ÉVALUATION :**

Tout au long de la formation

- Évaluations formatives et sommatives réalisées à l'aide de grilles critériées (dont EPCF)
- Session de validation.

La certification est délivrée sur la base de :

- D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation
- entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé

- **Possibilités de validation partielle :** possibilité de validation partielle par bloc de compétences ou capitalisation de CCP
- **Équivalences et passerelles :** sans passerelles
- **Suite de parcours et débouchés :** la personne suivant le parcours CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE peut se positionner sur les métiers du code ROME V4 : D1408 Conseiller (ère) service client à distance - conseiller clientèle - chargé (e) de clientèle - téléconseiller - télévendeur (euse) – téléacteur - téléprospecteur(trice), téléenquêteur - téléopérateur (trice) etc.

**D.E.F.I. (Dispositifs d'Éducation de Formation et d'Insertion)**

26 Rue du Centre, local n°5, Résidence Canopée 2, Beauséjour 97438 Ste Marie

SIRET 82911867800020 / APE : 8559A / NDA : 04973104197

Tel : 0262 618 518



### **NOS RÉSULTATS AUX PRÉCÉDENTES SESSIONS :**

Le taux d'obtention des diplômes ou titres professionnels (ratio obtention / présents à l'examen) ;  
**Sans objet**

Le taux de poursuite d'études ; **Sans objet**

Le taux d'interruption en cours de formation ; **Sans objet**

Le taux d'insertion professionnelle des sortants de l'établissement concerné, à la suite des formations dispensées ; **Sans objet**

#### **Si CFA**

Effectif : **NC**

Taux de satisfaction stagiaires : **NC**

Taux de satisfaction entreprise ; NC

Mise à jour le 24/06/2024