

Conseiller/ère relation client à distance

AFPA : 9928 JK

ROME : D 1408

Formacode : 34501 - 34502 - 34027

Métier
qui recrute

LE MÉTIER*

Autres appellations : conseiller clientèle, chargé de clientèle, chargé d'assistance, commercial sédentaire, télésecrétaire, téléconseiller, télévendeur, téléacteur, téléprospecteur, téléenquêteur, téléopérateur.

Au sein d'un service internalisé à l'entreprise ou en sous-traitance chez un prestataire, vous assurez des missions de service, de conseil, de gestion et de démarche commerciale auprès de particuliers et de professionnels. Le contenu de vos missions dépend de l'activité de l'entreprise. Vous agissez dans un souci de satisfaire les clients et les prospects en préservant les intérêts de l'entreprise. Vous utilisez en permanence et en simultané le téléphone couplé à l'informatique et les applicatifs associés. L'emploi s'exerce en position assise prolongée devant un écran, dans un espace ouvert. Les horaires peuvent être variables et s'effectuer la nuit, les week-ends et les jours fériés.

* Cette rubrique informe sur les conditions d'exercice du métier. Cependant, des adaptations d'ordre matériel, technique, humain, organisationnel ou animal doivent être recherchées pour les personnes handicapées (loi du 11 février 2005).



> PROFIL REQUIS

Bonne élocution et aisance verbale, tempérament actif, sens de la diplomatie, résistance physique et nerveuse (rythme soutenu, possibilité d'horaires décalés jusqu'à 22h et le week-end).

LA FORMATION

La formation se compose de 2 modules qualifiants débouchant sur les certificats de compétences professionnelles (CCP) et de 2 stages en entreprise.

S'approprier l'environnement professionnel
(1 semaine)

MODULE (CCP) 1. Assurer des services, du conseil et de la gestion en relation client à distance : assurer des missions d'information et de conseil - apporter une assistance, un service, un dépannage (SAV) - gérer des dossiers clients - réaliser des actions de fidélisation
(4 semaines)

MODULE (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
(4 semaines)

Stages en entreprise (2 x 3 semaines minimum)

Session de validation (1 semaine)

FORMEZ-VOUS en ALTERNANCE avec +PRO

L'AFPA offre la possibilité de suivre cette formation en contrat de professionnalisation.

Trois avantages :

- un contrat de travail **rémunéré**,
- un diplôme **reconnu**,
- une **expérience** professionnelle.

Connectez-vous sur www.alternancepro.fr pour consulter les offres d'emploi et postuler en ligne.

> DURÉE MAXIMUM

4 mois environ (560 heures).

> NIVEAU RECOMMANDÉ

1) Classe de première ou équivalent ; ou 2) CAP/BEP/titre professionnel de niveau V dans les métiers de vente ou de services à la clientèle + un an d'expérience professionnelle ; ou 3) niveau classe de seconde + 3 ans d'expérience dans les emplois de vente ou de services à la clientèle.

> ACCÈS À LA FORMATION

Dossier de candidature, évaluations, entretien.

> VALIDATION

Titre professionnel de niveau IV correspondant au bac technique.

> LIEUX

ALSACE : Strasbourg.
AQUITAINE : Bordeaux-Pessac.
AUVERGNE : Clermont-Ferrand.
BASSE-NORMANDIE : Caen.
BOURGOGNE : Dijon-Quetigny.
BRETAGNE : Lorient, Rennes.
CENTRE : Orléans-Olivet, Tours St-Symphorien.
CHAMPAGNE-ARDENNE : Reims.
FRANCHE-COMTÉ : Belfort.
HAUTE-NORMANDIE : Evreux, Le Havre, Rouen.
ÎLE-DE-FRANCE : Créteil, Gonesse, Élanecourt.
LANGUEDOC-ROUSSILLON : Montpellier.
LORRAINE : Nancy.
MIDI-PYRÉNÉES : Toulouse-Balma Tertiaire.
NORD-PAS DE CALAIS : Calais, Roubaix.
PAYS DE LA LOIRE : Le Mans, Nantes.
PICARDIE : Amiens.
POTTOU-CHARENTES : Châtelleraut, Niort.
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR : Marseille
Saint-Jérôme, Nice.
RHÔNE-ALPES : Lyon-Vénissieux.

> POUR ALLER PLUS LOIN

Formation complémentaire permettant d'atteindre le niveau III (BTS/DUT) : « superviseur relation client à distance » (page 215).