



LUDORIUM

CONSEILLER RELATION CLIENTÈLE À DISTANCE

Relationnel - Vente - Service



DURÉE

12 Mois - 455 Heures



LIEU

Présentiel - à Aix-en-Provence (13)



DIPLÔME

Mention complémentaire de **niveau 4** dans le secteur du sport. Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, consultez le site internet de France Compétences.



PUBLIC

Tout public - **Accessible aux personnes en situation de handicap**



TARIF

8 650 €

Le prix de la formation est donné à titre indicatif. Des **prises en charges** totales ou partielles sont possibles en fonction des financements des entreprises ou de partenaires.



RYTHME

Alternance

1 semaine en formation
3 semaines en entreprise

Formation initiale indisponible



LE MÉTIER

Par téléphone ou via des canaux digitaux tels que le courriel, le courrier et le « sms », et parfois en utilisant le dialogue en direct (dit « chat »), le (la) conseiller (ère) relation client à distance rend des services ou propose des biens et des services dans une démarche commerciale aux particuliers ou aux entreprises. Dans le cadre d'actions commerciales à distance, le (la) conseiller (ère) relation client à distance s'entretient avec le prospect ou le client par téléphone, découvre ses attentes et ses besoins et lui propose une offre afin d'obtenir son accord. Il (elle) vend des produits ou des services, propose des produits de substitution si nécessaire et réalise des ventes additionnelles



LA FORMATION

Prérequis

Connaissance de l'outil informatique

Objectifs

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

Programme

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
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



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES & TECHNIQUES

- AFEST
- E-learning
- Alternance
- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quizz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation



SUIVI & ÉVALUATION DES RESULTATS DE LA FORMATION

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaire d'évaluation de la formation

APRÈS LA FORMATION

PASSERELLES

Liste non exhaustive :

- **Titre professionnel** manager d'équipe de relation client à distance
- **Titre professionnel** Négociateur Technico-Commercial
- **BTS NDRC**

DÉBOUCHÉS

- Conseiller commercial Télévendeur/ Téléacteur/ Téléprospecteur
- Vendeur à domicile Conseiller Voyage
- Chargé de recouvrement
- Conseiller commercial auprès des particuliers
- Technicien de vente à distance
- Délégué commerciale Conseiller ou chargé de la clientèle
- Conseiller commercial sédentaire

ÉQUIVALENCES

Titre professionnel Conseiller Vente

MODALITÉS DE RECRUTEMENT

- Déposer un dossier d'inscription (CV et lettre de motivation) via le formulaire d'inscription ci-dessous
- Participer à un entretien de motivation
- Délais d'accès de 48 heures à 2 mois



LUDORIUM