



# DEVENEZ CONSEILLER.E

## RELATION CLIENT A DISTANCE

### POUR UN CENTRE D'APPELS



#### QUALITES ET MOTIVATIONS POUR MON PROJET PROFESSIONNEL

- J'aime les métiers de contact et de relation humaine,
- Je suis dynamique et polyvalent.e,
- J'ai le souci constant de servir et de satisfaire les clients, de gérer ses demandes, d'assurer une démarche commerciale auprès de particuliers et d'entreprises.



#### MON FUTUR METIER

- J'**assure**, pour des entreprises ou des administrations publiques, des prestations de services et de conseil et des actions commerciales
- J'**utilise** le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de message électronique ou de messageries instantanées et les réseaux sociaux



#### LE POSTE QUE JE VISE

- Téléconseiller.re, télévendeur.se,
- Téléprospecteur.rice,
- Conseiller.e clientèle, conseiller.e commercial.e
- Chargé.e d'assistance
- Chargé.e de clientèle
- Chargé.e de recouvrement



#### LES SECTEURS QUI RECRUTENT

- Services à la personne et aux entreprises
- La vente à distance et le E-commerce
- L'information et les télécommunications
- L'assurance et la finance / les industries
- L'assistance / L'automobile
- Le transport et le tourisme, la santé...

#### MA SITUATION

##### VOUS ÊTES

- **Inscrit à Pole Emploi** (indemnisé ou non)
- **En congé mobilité professionnelle** : PSE, PDV
- **En congé de reclassement**
- **En CDI, CDD, Intérim, intermittent du spectacle**

##### LE FINANCEMENT POSSIBLE DE MON PROJET

- Contrat de professionnalisation
- PTP Projet de Transition Professionnel ou dit CPF de transition
- PRO A
- Budget formation de mon plan mobilité
- Possible en POE

#### MA SOLUTION AVEC STEPHENSON EN FORMATION CONTINUE

Je bénéficie d'une formation au métier avec des intervenants experts du secteur.

Je suis formé.e aux techniques de recherche d'emploi.

Je bénéficie du réseau d'entreprises de Stephenson pour ma recherche d'emploi, en parallèle de mes démarches personnelles, et accompagné.e.

Selon ma situation, je serais en alternance avec une/des périodes d'applications en entreprise.

Je suis accompagné.e pour la validation de ma formation avec une certification : passation d'un bloc de compétences ou de l'intégralité du titre professionnel de niveau 4 (BAC).



48 rue Stephenson - 75018 Paris  
01 44 92 88 88  
<https://stephenson-formation.fr>



Membre de la Fédération de la Formation Professionnelle, habilité à délivrer une Attestation Descriptive de Formation - SIRET 30975404200039 - Association sans but lucratif régie par la loi de 1901  
N° d'existence 11 75 53601 75

Conditions d'accès :  
Toute personne y compris  
celle en situation de handicap



## COMPÉTENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

RNCP 35304 - Niveau 4 - enregistré le 06/07/2021)

Certificateur : Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion



### J'APPRENDS DE NOUVELLES COMPÉTENCES OU JE ME PROFESSIONNALISE

#### BLOC 1

#### ASSURER DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DU CONSEIL EN RELATION CLIENT A 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

#### PÉRIODE D'APPLICATION EN ENTREPRISE

#### et/ou BLOC 2

#### RÉALISER DES ACTIONS COMMERCIALES EN RELATION CLIENT A 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

#### PÉRIODE D'APPLICATION EN ENTREPRISE

...

#### PERSONNALISATION

- Mise à niveau de compétences fondamentales
- Développement de mon intelligence émotionnelle et relationnelle
- Accompagnement pour la rédaction de mon dossier professionnel et pour la préparation orale en vue de la passation de la certification

## INTÉRESSÉ.E ?

- Contactez-nous pour participer à un rendez-vous d'informations
- Envoyez votre CV actualisé et décrivez votre situation et votre projet professionnel

## MOYENS À VOTRE DISPOSITION

- Un environnement numérique permettant le suivi de la formation et mes recherches d'emploi avec des équipements multimédia adaptés à la profession : logiciels professionnels et bureautiques
- Un espace de simulation de vente : magasin d'application
- Des espaces et salles de cours multimédia connectés à Internet

## VALIDATION DE LA FORMATION

Le titre professionnel est délivré aux candidats ayant validé l'ensemble des épreuves ou par délivrance de blocs de compétences selon le dispositif.

- Evaluation en cours de formation
- Production écrite (dossier récapitulatif de sa pratique professionnelle)
- Épreuve orale de synthèse en fin de formation



### MODALITÉS

100 % présentiel

### DURÉE PÉDAGOGIQUE

9 mois : environ 400 heures de formation

### DÉPLOIEMENT

- En intra ou sur-mesure
- En interentreprises selon besoin

### TARIFS

- Nous consulter selon le dispositif

### CONTACT STEPHENSON FORMATION

Véronique CAUSSE

01 44 92 88 60

fcruitment@stephenson-formation.fr



48 rue Stephenson - 75018 Paris

01 44 92 88 88

<https://stephenson-formation.fr>

