

Conseiller Relation Client à Distance

Diplôme d'Etat, niveau Bac

Métiers visés

- Télévendeur / Téléconseiller
- Enquêteur au téléphone
- Preneur d'ordres par téléphone
- Télé-prospecteur

Objectifs de la formation

- Établir une relation de qualité au téléphone pour prospecter, vendre et fidéliser
- Optimiser ses actions en maîtrisant les technologies de l'information et les techniques de communication

Conditions d'accès

- Sur dossier et entretien
- Niveau 1ère ou équivalent
- Niveau seconde avec une expérience professionnelle de 6 mois dans la vente et/ou le commerce
- Niveau CAP/BEP ou titre professionnel de niveau V dans les métiers de la vente

Modalités de financement

- Alternance
- Financement individuel
- Congé Individuel de Formation (CIF)
- Convention de la Région Basse-Normandie (demandeur d'emploi)
- Autres : nous consulter

Poursuite d'études à l'AIFCC

Après l'obtention de votre titre, vous pouvez préparer un bac +2 (sous condition de tests et entretien) :

- BTS Négociation et Relation Client



Programme

La progression pédagogique se décompose en deux phases

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

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 des créances



En rejoignant notre Institut, la possibilité est offerte à chacun de suivre sa formation sous statut étudiant ou en tant que salarié en contrat de professionnalisation. Il est également possible de changer de statut en cours d'année, vous pouvez débiter votre formation sous statut étudiant et signer ensuite un contrat de professionnalisation et inversement. Chacune de ces deux formules offre des avantages respectifs:

La filière COMMERCE VENTE COMMUNICATION

à l'AIFCC

Bac+3

- Manager de Projets Commerciaux
- Responsable de Développement Commercial

Bac+2

- BTS Management des Unités Commerciales
- BTS Négociation et Relation Client
- Gestionnaire d'Unités Commerciales
- BTS Communication

Bac & niveau bac

- Bac Professionnel Commerce
- Vendeur Conseiller Commercial
- Attaché Commercial
- Conseiller Relation Client à Distance

CAP et niveau CAP

- CAP Vente
- Employé Libre-Service

CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Vous suivez votre formation en tant que salarié. Vous percevez une rémunération mensuelle et bénéficiez de la gratuité de vos études.

Avantages :

- Les études sont financées par un organisme auquel est affilié l'employeur (OPCA).
- Le poste occupé en entreprise assure une rémunération équivalente à un pourcentage du SMIC de 55% à 100%.
- La formation théorique est complétée par l'expérience sur le terrain.
- Le contrat de Professionnalisation représente un pas décisif dans l'entreprise : il peut être transformé en CDI

Le mode alterné, par les rythmes soutenus qu'il impose, requiert toutefois de sérieuses motivations et une bonne capacité de travail.

ETUDIANT / FINANCEMENT INDIVIDUEL

Le candidat opte pour une intégration progressive en entreprise. C'est par le biais de stages obligatoires pendant ses études, qu'il va se familiariser au monde du travail.

Cette formule offre la liberté de suivre des stages dans différents domaines et de construire un parcours professionnel à son rythme, en préparant avec plus de temps les examens.

Avantages :

- Possibilité de s'impliquer dans une vie étudiante riche de découvertes ou d'activités extra-scolaires
- Pédagogie renforcée
- Un emploi du temps adapté pour le travail personnel et la recherche documentaire
- Eligibilité à la Sécurité Sociale Etudiante

Le choix de ce statut entraîne la prise en charge des frais d'études par l'étudiant ou sa famille (tarifs : consulter nos conseillers qui étudieront avec vous les différentes solutions de financement).

*Autres statuts (demandeurs d'emploi, salariés d'entreprise en CIF, CSP...)
consultez nos conseillers afin qu'ils vous accompagnent dans la construction de votre projet.*