Centre de Formation d'Apprentis Spécialisé CFAS

LADAPT MEDITERRANÉE

Contact : 04 86 87 24 80 – cfa83@ladapt.net

Conseiller.e Relation Client à Distance (CRCD)

EN PRATIQUE

OBJECTIFS

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

TARIF / FINANCEMENT

- Coût de la formation selon le barème de France Compétences + majoration handicap
- Prise en charge financière par l'opérateur de compétences (OPCO) de l'employeur ou le CNFPT
- Rémunération de l'apprenti(e) par l'entreprise d'accueil selon la réglementation en vigueur.

DURÉE

- La durée de la formation est de 12 mois, soit 1820 heures, comprenant 476 heures au CFAS et 1344 heures en entreprise
- La durée totale peut être allongée en fonction du niveau de l'apprenti à son entrée en formation, ou en raison de contraintes médicales

LIEU DE FORMATION

CFAS
Espace Maurice
141 Avenue Marcel Castié
83000 Toulon

PUBLIC CIBLÉ

- Toute personne souhaitant acquérir une certification dans les métiers du commerce et du service
- Personne motivée pour suivre une formation en alternance

CONDITIONS D'ENTRÉE

- Sans limite d'âge pour les personnes bénéficiant de la RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé)
- Sans condition de diplôme
- Prérequis : maîtriser la langue française, les fonctions de calcul, posséder des notions de bureautique

MODALITÉS D'ACCÈS

- Être en mesure de signer un contrat d'apprentissage avec une entreprise
- Réaliser son inscription auprès du CFAS
- Admission sur entretien et sur tests
- Délai d'accès : de 15 jours à 3 mois, entrées en septembre, décembre, mars et juin.

MÉTHODES MOBILISÉES

- Groupes de 2 à 10 personnes
- Plateau technique médico-social professionnel
- Salles équipées d'outils informatiques individuels et de logiciels techniques
- Plateforme de formation en distanciel (FOAD si besoin)

ACCESSIBILITÉ

- Locaux adaptés aux personnes à mobilité réduite
- Formations adaptées aux besoins des personnes en situation de handicap
- Référent handicap
- Référent mobilité

INTERVENANTS

- Formateurs certifiés et expérimentés, issus du monde professionnel

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- En cours de formation, chaque CCP (Certificat de Compétence Professionnelle) fait l'objet d'une ECF (Evaluation en Cours de Formation)
- A l'issue de la formation, les CCP et/ou le Titre Professionnel font l'objet d'une évaluation par un Jury du Titre, habilité par le ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion : Mise en situation professionnelle - Entretien technique - Entretien final

CHIFFRES CLEFS en 2024 (Session en cours)

- Les indicateurs de résultats seront mis à votre disposition sur le site de diffusion : https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil
- Taux d'obtention des diplômes ou titres professionnels : En cours
- Taux de poursuite d'études : En cours
- Taux d'insertion professionnelle, à 6 mois, des sortants de l'établissement à la suite de la formation dispensée : En cours
- Taux d'interruption en cours de formation : En cours
- Taux de satisfaction des apprentis de la formation : En cours
- Taux de rupture des contrats d'apprentissage conclus : En cours
- Signature de contrat à l'issue de la formation : En cours

LADAPT VAR - CFAS - OFFRE ENTREPRISES
281 rue Jean Jaurès - 83000 Toulon Tél : 04 86 87 24 80 Fax : 04 86 87 24 89
cfa83@ladapt.net
Déclaration d'existence N°1104255693-93- - N° SIRET: 775 693 385 0161401622/ - Code APE: 8810 C
Association loi 1901, reconnue d'utilité publique

Centre de Formation d'Apprentis Spécialisé CFAS

LADAPT MEDITERRANÉE

Conseiller.e Relation Client à Distance (CRCD)

Contact : 04 86 87 24 80 – cfa83@ladapt.net

Programme de formation

Titre professionnel : Conseiller.e relation client à distance
(Titre homologué niveau 4 (IV) du ministère du Travail de l'Emploi et de l'Insertion)

DÉFINITION DE L'EMPLOI :

Le conseiller relation client à distance assure pour des entreprises ou des administrations publiques des prestations de services et de conseil, et des actions commerciales pour des entreprises. Tout au long de son activité, il utilise le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et les réseaux sociaux.
Le conseiller relation client à distance se réfère aux règles et aux conventions relatives à la communication orale et écrite.
Les missions du conseiller relation client à distance varient en fonction de l'activité de l'entreprise ou de la structure. Il respecte la réglementation en vigueur dans son champ d'intervention, les normes qualité, les chartes et procédures de l'entreprise. Il vise à atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs qui lui sont fixés, cherche à satisfaire le client ou le prospect tout en préservant les intérêts de l'entreprise.

CCP 1 - Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

- Accueillir le client ou l'usager et le renseigner
- Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
- Gérer des situations difficiles en relation client à distance

CCP 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

Compétences transversales de l'activité type :

- Adopter un comportement orienté vers l'autre en relation client à distance
- Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance
- Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion des dossiers

RÉFÉRENCES DU TITRE

- Référentiel : CRCD
- Code RNCP : 35304
- Code ROME : D1408 / M1401
- Date d'enregistrement de la certification : 16/02/2021
- Nom légal du certificateur : Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- La validation individuelle des blocs de compétences (CCP) est possible. Chaque CCP validé est réutilisable dans d'autres formations (consultables sur le site internet de France Compétences)
- Le parcours CRCD prépare au métier de Conseiller.e relation client à distance. C'est un Titre de niveau 4 du RNCP (anciennement niveau IV)
- Il bénéficie d'une équivalence de niveau BAC qui permet la suite de parcours dans la branche professionnelle concernée
- Débouchés : par exemple : Conseiller.e client, Attaché.e Commercial.e, Téléconseiller.e, Conseiler.e Hotline, dans le secteur des assurances et des finances, vente à distance et e-commerce, transports et tourisme...
- Poursuites d'études : BTS Management commercial et opérationnel, BTS négociation et digitalisation de la relation client...
- Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, ou les équivalences, consultez le site internet de France Compétences : www.francecompetences.fr

LADAPT MÉDITERRANÉE www.ladapt.net

LADAPT VAR - CFAS - OFFRE ENTREPRISES
281 rue Jean Jaurès - 83000 Toulon Tél : 04 86 87 24 80 Fax : 04 86 87 24 89
cfa83@ladapt.net
Déclaration d'existence N°1104255693-93- - N° SIRET: 775 693 385 0161401622/ - Code APE: 8810 C
Association loi 1901, reconnue d'utilité publique