

CONSEILLER.ÈRE RELATION À DISTANCE

Titre professionnel RNCP de niveau IV (équivalent Bac)

- | | | | |
|---------------------------|--|--------------------------|---|
| • PRÉREQUIS | Tout public titulaire d'un diplôme de niveau III (CAP, BEP ou équivalent) | • ORGANISATION | Formation en présentiel + ateliers pratiques |
| • DURÉE ALTERNANCE | 1 session par an de 12 mois (75% entreprise + 25% formation) | • DURÉE INTENSIVE | 2 sessions par an de 6 mois (100% formation + stage) |
| • OBTENTION | Certificat DREETS
Attestation fin de formation | • FINANCEMENT | Éligible au CPF*, Transition Pro & Pole Emploi.
*(Compte Personnel de Formation) |
| • ACCESIBILITÉ | En mesure de prendre les dispositions nécessaires pour accueillir toutes personnes en situation d'handicap | | |

VOTRE PROGRAMME :

INTÉGRATION ET SUIVI DE LA FORMATION

- Présentation de la formation et des modalités d'examen
- Présentation du centre de formation et remise des documents relatifs à la formation
- Cohésion du groupe
- Suivi pédagogique de l'apprenant
- TRE: Technique de recherche de stage (accompagnement)

CCP1 : 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

CCP2 : 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

FINALITÉ DE LA FORMATION

- Préparation à l'examen
- Examen

EN OPTION :
ANGLAIS
OU
DIGITAL

CONSEILLER.ÈRE RELATION À DISTANCE

VOTRE FUTUR MÉTIER :

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.

*Vous souhaitez vous former ?
Nous vous accompagnons ...*

INSCRIPTION :

- 1** Vous prenez contact sur notre site internet : www.platinumformation.com ou par téléphone au 04 37 28 09 10
- 2** RDV individuel avec l'un de nos conseillers formation pour échanger sur votre projet professionnel
- 3** Votre conseiller vous remet :
 - un **programme de formation adapté** à votre profil
 - la validation de votre candidature et la date potentielle de votre entrée en formation.
- 4** Nous vous accompagnons dans le montage de votre dossier **pour obtenir le financement** de votre projet

BIENVENUE CHEZ PLATINIUM **FORMATION & ACADEMY**

Vos acquis ne vous permettent pas de vous reconnaître dans ce programme ?

RENCONTRONS-NOUS !

CONTACTEZ-NOUS

PLATINIUM FORMATION & ACADEMY
24 rue Domer 69007 LYON
www.platinumformation.com • 04 37 28 09 10
contact@platinumformation.com

