

TP Conseiller.ère Relation Client à Distance

Description

Champs de Méta

Prerequis :

- Assurer des prestations de services et de conseil à distance
- Réaliser des actions commerciales à distance

Programme De La Formation :

- Réalisation d'enquêtes, d'études et de sondages par téléphone
- Délivrance d'informations ou de renseignements administratifs à l'utilisateur
- Réalisation d'assistance (technique, administrative ou commerciale) au client
- Information et conseil au client dans le cadre d'une relation commerciale
- Réalisation d'actions de prospection par téléphone
- Réalisation de réservations, de commandes et de ventes additionnelles
- Vente de produits et de services
- Participation à des campagnes de fidélisation et de rétention
- Recouvrement amiable de créances

630 heures maximum. Le nombre d'heures de formation est déterminé en fonction des besoins et des objectifs attendus.

Informations

Dates :

- Formation à temps complet, avec période en entreprise
- Ou formation en alternance : Contrat de professionnalisation

Informations

Public :

- Salariés
- Demandeurs d'emploi
- Particuliers

Informations

Validation :

- Attestation de fin de formation
- Titre Professionnel de Conseiller.ère Relation à Distance de niveau IV délivré par le Ministère de l'Emploi