



Titre Professionnel Conseiller Relation Client à Distance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Connaître les métiers de la relation client
- Acquérir des compétences professionnelles liées aux métiers du commerce
- Négocier un contrat de travail
- Obtenir le Titre Professionnel Conseiller Relation Client à Distance

PRE REQUIS

- Être Demandeur d'Emploi inscrit à Pôle Emploi
- Avoir un niveau 3 validé et un projet professionnel dans la relation client
- Avoir une expérience dans l'accueil, la vente ou la communication
- Posséder des qualités relationnelles permettant une communication de qualité avec autrui
- Avoir une capacité et une volonté d'accepter les contraintes liées au métier
- Être apte physiquement à avoir une bonne résistance au stress

MODALITES D'ACCES A LA FORMATION

- Fiche de prescription émise par Pôle Emploi, Mission Locale ou Cap Emploi
- Contact direct avec l'organisme de formation
- Convocation à une information collective et à un entretien individuel

CONTENU PEDAGOGIQUE

- CCP1 : Assurer des services, du conseil et de la gestion en relation client à distance
- CCP2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance
- Blocs d'apprentissages transversaux

MODALITES PEDAGOGIQUES

- Méthode interrogative, le formateur part de la pratique du stage
- Méthode démonstrative, le formateur présente le procédé et s'en suit une application
- Méthode active, l'apprenant est mis en situation
- Moyens mis à disposition : salle de formation avec PC et vidéoprojecteur

MODALITES DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

- Une visite de stage est réalisée pour chaque période de stage en entreprise
- Synthèse des apprentissages
- Evaluation en Cours de Formation (ECF)
- Titre Professionnel CRCD de niveau 4 en fin de formation

DUREE TOTALE DE LA FORMATION

630 heures

420h en Centre de Formation
210h en Entreprise
+ START de 175h si besoin d'une remise à niveau

DATES OU DELAI D'ACCES ET LIEUX DE LA FORMATION

Session :
Du 2 mai 2023 au
2 Novembre 2023

Délai d'accès :

Possibilité d'intégration jusqu'à 15 jours
après le démarrage

11 jours dans le cadre d'un financement
CPF

CRITERES QUALITE

Nombre de bénéficiaires par an :
12

Taux de réussite aux examens par an :
87.50%

Taux de satisfaction des stagiaires par
an :
85.80 %

Taux de rupture ou d'abandon par an :
2 %

Taux d'insertion professionnelle par an :
• A 3 mois : 67 %
• A 6 mois : 10 %

TARIF ET FINANCEMENT

Prix de la prestation ou conditions tarifaires : Formation financée par la Région dans le cadre de "Visa-Métiers"
Formation possible en contrat d'apprentissage.

Formacode : 34076

Eligible au CPF : Oui - **Code** : 87073



EQUIVALENCES, PASSERELLES ET SUITE DE PARCOURS POSSIBLES

Equivalence : NC

Passerelles : NC

Suite de parcours possibles : TP Manager d'Equipe Relation Client à Distance

Débouchés : Attaché commercial, Conseiller client, Conseiller commercial, Télévendeur, Chargé d'accueil...

Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétence : Oui, CCP1 et/ou CCP2

RECRUTEMENT

Informations collectives, tests de recrutements ou entretiens préalables :

Dates d'informations collectives :

- Jeudi 23 Mars 2023
- Jeudi 6 Avril 2023
- Jeudi 20 avril 2023

Les informations collectives sont suivies
d'un test de positionnement + Entretien individuel

LIEU DE FORMATION ET CONTACTS

Lieu de formation :

Modalités mixtes (Distanciel et
présentiel LAVAL (53)

Horaires de formation en centre :
9h-12h30 13h30-17h

Horaires des 2 stages en
entreprise : A définir avec le tuteur

Formatrice référente : Laurence TACHEAU

Référente Handicap : Annie AUDOUX

Responsable de Formation : Valérie NOVELLI

Responsable d'agence Valérie NOVELLI

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Locaux accessibles par un public en situation de handicap.
Place de parking TH

Date de mise à jour : 18/01/2023