



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
- Posséder une bonne élocution et une aisance verbale
- 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'EVALUATION

- Une visite de stage est réalisée pour chaque période de stage en entreprise
- Synthèse des apprentissages
- Evaluations 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 720074 : du 6 Septembre 2021
au 23 Février 2022 ()

Délai d'accès :

11 jours dans le cadre d'un financement
CPF

CRITERES QUALITE

Nombre de bénéficiaires par an :
12

Taux de réussite aux examens par an :
90 %

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 : 42 %
• 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"

Formacode : 34507-34554

Eligible au CPF : Oui - Code : 331856



EQUIVALENCES, PASSERELLES ET SUITE DE PARCOURS POSSIBLES

Equivalence : NC

Passerelles : NC

Suite de parcours possibles et Débouché : Attaché commercial, Conseiller client, Conseiller commercial, Télévendeur, Chargé d'accueil
...

Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétence : Oui

RECRUTEMENT

Informations collectives, tests de recrutements ou entretiens préalables :

Dates d'informations collectives :

- 13 juillet 2021
- 27 juillet 2021
- 31 août 2021

Suivies d'un Test de recrutement + Entretien individuel

LIEU DE FORMATION ET CONTACTS

En Centre de formation

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

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

L'adresse de l'agence de l'INFREP Le Mans :

20 rue Xavier Bichat 72000 LE MANS

Formateur référent : Laurence TACHEAU

Responsable de Formation : Valérie NOVELLI

Référente Handicap : Annie AUDOUX

Formatrice : Annie AUDOUX

Formatrice : Laurence TACHEAU

Formatrice : Sophie CADIGNAN

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 : 09 / 07 / 2021