

CONSEILLER(E) RELATION CLIENT À DISTANCE

TITRE PROFESSIONNEL
NIVEAU 4 · BACCALAURÉAT TECHNIQUE

PRÉSENTIEL/HYBRIDE/E-LEARNING



CONSEILLER(E) RELATION CLIENT À DISTANCE CRCRD

POUR QUI

Cette formation s'adresse aux **professionnels** et **futurs professionnels**, dans le domaine de la **relation client**.

LES PRÉREQUIS

Etre âgé de **18 ans au moins** à la date d'entrée en formation et **avoir satisfait aux épreuves d'admission** à la formation.

ACCESSIBILITÉ

La formation est accessible sans passer par **Parcoursup**. Nos locaux répondent aux **normes d'accès au public** et une **étude de faisabilité** sera effectuée si besoin pour toute forme de handicap, visible ou invisible, afin de proposer la **formation la plus adaptée**.

DURÉE, MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

PRÉSENTIEL/HYBRIDE* :

Un jour par semaine à l'école, le reste en entreprise. Une durée de **12 mois** soit **450 heures** en centre de formation.

EN E-LEARNING :

Un jour choisi par semaine en cours distanciel, le reste en entreprise. Une durée de **14 mois** soit **470 heures** en centre de formation.

Selon le dispositif d'accès à la prestation, les modalités peuvent comporter une ou plusieurs **des étapes suivantes** :

- > information collective > identification
- > test de connaissance > entretien individuelle

Le **délai d'accès à la formation** est de 7 jours maximum.

Le **coût de la formation** est déterminé en fonction des **Niveaux de Prise en Charge (NPEC)**, dépendant de la convention collective de l'entreprise où vous effectuerez votre alternance.

Il s'élève en moyenne à **7650 euros**.

Ce montant est entièrement pris en charge par l'OPCO* dans le cadre du contrat d'alternance

*HYBRIDE : Jour de cours mixte (1/2 en présentiel, 1/2 en e-learning)

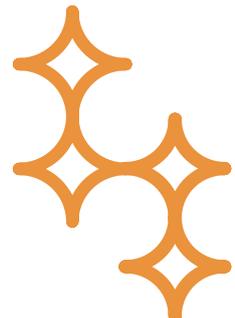
**OPCO : Opérateur de Compétences

RÉFÉRENT HANDICAP

**SARAH
LACHEROY**

contact@metadx.com

CONSULTEZ LA DATE
DE LA PROCHAINE RENTRÉE
SUR NOTRE SITE INTERNET



INDICATEURS D'APPRÉCIATIONS

- Taux d'obtention : /
- Taux de poursuite d'études : 33,33%
- Taux d'interruption en cours de formation : 16,67%
- Taux insertion professionnel des sortants de l'établissement : /

LES +



La formation comprend en plus du référentiel et en fonction des besoins de l'apprenant :

- Un **accompagnement** à la réalisation du dossier Professionnel
- Un **examen blanc**
- Des **aides** à la recherche d'emploi

nous contacter

contact@metadx.com
05 37 04 02 64

nous rencontrer

244 route de Seysses,
31100 Toulouse

PRÉSENTIEL/HYBRIDE:

- Nombre de participants : 15 maximum
- Mise en pratique **professionnelle**
- Mise en application « **terrain** » avec des **formateurs professionnels**
- **Plateau technique** qui reconstitue les conditions de réalisation des **gestes professionnels**

EN E-LEARNING :

- **Deux sessions** d'examens par an
- Rentrée **tout au long de l'année.**
- Un **accompagnement** à la réalisation du dossier professionnel
- Mise en situation professionnelle

LES MODALITÉS DE PRESTATION

LES MODALITÉS D'ÉVALUATION & CERTIFICATION

Les compétences des candidats sont évaluées par un jury composé de deux professionnels habilités par la **DREETS*** au vu :

- Des **résultats des évaluations** : réalisées durant le cursus pour les candidats issus d'un parcours de formation
- D'un **dossier professionnel** : état des pratiques professionnelles du candidat
- D'une **mise en situation professionnelle**, ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation (entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir d'une production...)
- D'un **entretien final** devant jury

À partir de l'obtention d'un CCP**, vous pouvez vous présenter à l'autre CCP pour obtenir le titre professionnel dans **la limite de la durée de validité** du titre. Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences.

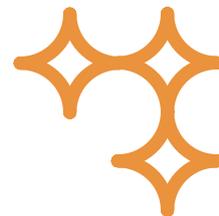
*DREETS : Les Directions Régionales de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités
** CCP : Certificat de Compétence Professionnelle



LES DÉBOUCHÉS

- Téléconseiller • Téléprospecteur • Chargé d'accueil • Conseiller clientèle
- Conseiller hotline • Attaché Commercial • Chargé de recouvrement

LES PASSERELLES ET POURSUITES



Suite à cette formation, des passerelles sont possibles pour **une poursuite d'étude** sur un niveau de qualification **supérieur** ou **transverse** dans le secteur.

Titre Professionnel (niveau BAC +2)
Négociateur Technico-Commercial
dispensé en alternance par Meta DX School

Des **brochures** sont disponibles pour en savoir davantage sur cette formation.

OBJECTIFS ET PROGRAMME

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 **rétenion** client
 - Assurer **le recouvrement amiable** de créances

CRÉATEUR DE TALENTS ET DE CARRIÈRES
[HTTPS://METADXS.COM/](https://metadx.com/)



Retrouvez toutes les informations dans la fiche
RNCP35304 sur le site de France Compétence

CERTIFICATEUR ET DATE D'ENREGISTREMENT	MINISTÈRE DU TRAVAIL ET DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION 16/12/2020
MISE À JOUR	V7 - 06/02/2025

