META DX SCHOOL

# CONSEILLER(E) RELATION CLIENT À DISTANCE

## TITRE PROFESSIONNEL
## NIVEAU 4 · BACCALAURÉAT TECHNIQUE

**PRÉSENTIEL/E-LEARNING**

NIVEAU 4
BACCALAURÉAT TECHNIQUE
TITRE PROFESSIONNEL

# CONSEILLER(E) RELATION CLIENT À DISTANCE
# CRCD

## 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.

RÉFÉRENT HANDICAP

**SARAH LACHEROY**
contact@metadxs.com

## DURÉE, MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

### PRÉSENTIEL :

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 15 mois soit 480 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.

CONSULTEZ LA DATE DE LA PROCHAINE RENTRÉE SUR NOTRE SITE INTERNET

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

## INDICATEURS D'APPRÉCIATIONS 2023-2024

- Taux d'obtention : 80%
- Taux de poursuite d'études : 75%
- Taux d'interruption en cours de formation : 17%
- Taux insertion professionnel des sortants de l'établissement : 50%

## 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@metadxs.com
05 37 04 02 64

**nous rencontrer**

244 route de Seysses,
31100 Toulouse


## LES MODALITÉS DE PRESTATION

**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 professionel
- Mise en situation professionnelle

## 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'usager 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

**CRÉATEUR DE TALENTS ET DE CARRIÈRES**

HTTPS://METADXS.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 | **V9 - 25/08/2025** |

METADXS - SIREN : 920 944 774 - Toulouse B 920 944 774 - 244 route de Seysses Bât 2, 4e étage - 31100 Toulouse
imprimé par nos soins - ne pas jeter sur la voie publique