

Réseau des GRETA de l'académie de Versailles

TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER(ÈRE) RELATION CLIENT À DISTANCE

GRETA des Yvelines (78)
Achères / EEP 78260

OBJECTIFS

- Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

et

- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance.

CONTENU

CCP 1 Assurer des prestations de services et de conseils à distance :

- Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone
- Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur
- Apporter une assistance de niveau 1 au client
- Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale

CCP 2 Réaliser des actions commerciales en relation client à distance :

- Réaliser des actions de prospection, de détection de projet et de prise de rendez-vous
- Vendre des produits et des services
- Réaliser des prises de commande et des ventes additionnelles
- Assurer le recouvrement de créances

POURSUITE D'ACTIVITÉS

BTS ou Licence en alternance

TAUX DE RÉUSSITE

Nouvelle formation, le taux de satisfaction stagiaires à l'EEP est de 98.8%

PUBLICS

Demandeur d'emploi
Individuel
Compte Personnel de Formation
Salarié
Salarié Contrat de Professionnalisation (CP)
Promotion par Alternance (Pro-A)

DURÉE

De 560 h, variable selon positionnement, dont 140 h en entreprise

DATES

Date de début : 11 septembre 2023
Date de fin : 24 janvier 2024

PRÉ-REQUIS

Niveau 3 (ex V)
Attester d'un niveau IV dans le domaine tertiaire avec une expérience en commerce - bon relationnel - méthode et organisation

NIVEAU DE SORTIE

Niveau 4 (ex IV)

VALIDATION

Attestation de fin de formation
Attestation de compétences
Titre
TP Conseiller(ère) relation client à distance

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

A distance
Cours du jour
Face à face
Formation de groupe

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

La formation se déroule au sein d'une entreprise d'entraînement pédagogique, centre ouvert toute l'année, dispensant des formations individualisées dans le domaine du tertiaire.

Vous avez plus de 18 ans et êtes demandeur d'emploi, salarié ?

***** VENEZ-VOUS FORMER AU GRETA DES YVELINES *****

Pour candidater, envoyer CV et lettre de motivation par courrier ou mail :
eep-florilege@greta-yvelines.fr

COÛT

tarif tout public pour un parcours type : 4263 €. Demandeurs d'emploi et individuels : nous consulter.

FINANCEMENT

AGEFIPH

Auto-financement

Conseil départemental

Région Ile-de-France

CPF

Entreprise et OPCO

Projet de transition Pro

DOMAINES PROFESSIONNELS

Commerce, marketing

CONTACT

GRETA des Yvelines

01 39 11 80 20

eep-florilege@greta-yvelines.fr

La directrice : Mme Gashi Dahlia

RÉFÉRENT HANDICAP

Mme BIKORO Agnès

contact@greta-yvelines.fr

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Les établissements de réalisation des actions de formation du Greta étant majoritairement des ERP (établissement recevant du public), les règles d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap sont appliquées. Le Greta des Yvelines reste disponible pour tout renseignement à ce propos.