



CONSEILLER.(E) RELATION CLIENT À DISTANCE RNCP 35304

TITRE PROFESSIONNEL DE NIVEAU 4 (BAC)



PRÉ-REQUIS

- Niveau 1ère ou équivalent
- CAP/BEP (niveau 3) en vente/services + 1 an d'expérience
- Niveau 2nde + 3 ans d'expérience en vente/services



OBJECTIFS

- Satisfaction et fidélisation client : répondre efficacement aux demandes pour garantir une expérience positive et encourager la fidélité client.
- Gestion des situations difficiles : apprendre à désamorcer les conflits et transformer une réclamation en opportunité de satisfaction.
- Personnalisation de l'expérience client.



LE MÉTIER

Le conseiller ou la conseillère en relation client à distance répond aux questions des clients et les accompagne dans l'utilisation des produits ou services de l'entreprise. Il ou elle utilise différents canaux de communication, comme le téléphone, le chat en ligne, ou les emails, pour fournir des solutions et améliorer la satisfaction client.



DÉBOUCHÉS

Secteurs : Services, vente à distance, e-commerce, télécommunications, assurance, finance, etc.

Postes accessibles : Conseiller client, téléconseiller, chargé de clientèle, téléprospecteur, etc.



PÉDAGOGIE ET ÉVALUATION

La formation est modulaire et individualisée, avec travail de groupe et accompagnement personnalisé. Elle s'appuie sur des supports variés (diaporamas, exercices, documents écrits, outils multimédia) et se déroule dans des salles polyvalentes équipées.

- Acquis évalués en cours de formation.
- Certification TP, CCP après bilan en entreprise.
- Jury basé sur dossier professionnel, épreuves, évaluation continue, et satisfaction des stagiaires. **Certification obtenue après validation de tous les blocs de compétences**



PROGRAMME

Période d'intégration :

- Accueil des stagiaires.
- Présentation des objectifs de la formation.
- Sensibilisation à la gestion durable dans le tourisme.

Module 1 : Prestation de services et conseil à distance

- Communication orale/écrite avec le client.
- Accueil, écoute et collecte d'informations
- Conseil et accompagnement client. Gestion des réclamations.

Module 2 : Actions commerciales à distance

- Prospection téléphonique
- Conseil et vente
- Fidélisation, gestion des réservations et litiges.

CONTACT

Guadeloupe

Imm. 2626, 1er étage, rue Henri Becquerel,
97122 JARRY Baie-Mahault

☎ +590 590 69 81 80 ✉ contact.guadeloupe@outremer-academy.fr

GUYANE

Rés. Coeur d'Ebene, 1 rue Wapa,
97354 RÉMIRE-MONTJOLY

☎ +594 694 13 51 33 ✉ contact.guyane@outremer-academy.fr

RÉUNION

Imm. Farman, 1er étage, 4 rue Henri Farman,
97438 DUPARC Sainte-Marie

☎ +262 262 66 85 85 ✉ contact.reunion@outremer-academy.fr

DÉLAI D'ACCÈS

Entrée possible toute l'année.

DIPLÔME VISÉ

Titre de Niveau IV (Bac) certifié par le : Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion

ÉQUIVALENCE

Diplômes BAC en vente ou services à la clientèle

ORGANISATION

Durée : 12 mois.

Alternance : 1 jour en formation et 4 jours en entreprise.

DATE D'ENREGISTREMENT

16 décembre 2020

POURSUITE D'ÉTUDES

BTS NDRC

PRISE EN CHARGE

OPCO de l'entreprise.

ACCESSIBILITÉ PSH

Accompagnement spécifique pour les personnes en situation de handicap.

RÉSULTATS

Réussite : 93,75 %

Maintien : 63 %

Abandon : 37%

Présentation à l'examen : 95 %

Satisfaction : 90 %

Insertion dans le métier à 6 mois : 62,25 %

Accès à l'emploi : 57 %

Poursuite d'études : 10 % Retour d'enquête : 88 % Insertion globale : 64 %

ACCÈS À LA RÉUNION



RESTEZ CONNECTÉ !



[outremer_academy_97](#)



[outremeracademy](#)



[outremeracademy](#)