



## TITRE PROFESSIONNEL DE NIVEAU 4

### CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

#### DURÉE

Durée ajustable en fonction des profils intéressés par ce parcours

#### PUBLIC

Tout public

#### MODALITÉS

Présentiel et distanciel

#### DIPLÔME / TITRE VISÉ

Titre professionnel de niveau 4 (BAC/BAC PRO) de Conseiller Relation Client à Distance

#### PRÉ-REQUIS

- Niveau Première ou équivalent
- Expression orale fluide

#### OBJECTIFS

- Assurer des prestations de service et de conseil en relation client à distance
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

## MODULE 1: LES SERVICES ET CONSEILS EN RELATION CLIENT À DISTANCE

### Réaliser des enquêtes, des études, des sondages par téléphone

Contacter des particuliers ou des professionnels pour recueillir des données

Administer un questionnaire, collecter des informations, mesurer la satisfaction

Retranscrire sans interprétation les réponses des personnes interrogées

*Mise en situation professionnelle*

#### Savoirs associés à la compétence:

Techniques de communication orale et écrite

Outils de recueil de données

L'environnement réglementaire

Typologies des clients et des PCS

Méthodologie de l'enquête

Courtoisie et neutralité

Déontologie et secret professionnel

...

### Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur

Délivrer un renseignement à caractère réglementaire

Informé et renseigner les particuliers ou les professionnels sur des formalités générales, leurs droits, leur situation

Orienter le public vers le service compétent

Réaliser des mises à jour de la situation administrative de l'utilisateur

*Mise en situation professionnelle*

#### Savoirs associés à la compétence:

La protection des données à caractère personnel

Les institutions de la République

L'organisation administrative de l'état / les opérateurs de l'état

Les fondamentaux relatifs aux droits sociaux

Techniques de gestion du temps

...

### Apporter une assistance de niveau 1 au client...

Réaliser un diagnostic précis et rapide et qualifier le degré d'urgence de la situation

Accompagner l'interlocuteur en direct par téléphone, chat ou en différé par courriel, forum...

Déclencher un dépannage, une assistance, une procédure d'escalade de niveau 2

Clore la demande et historier l'action

### ...l'informer, le conseiller dans le cadre d'une relation commerciale

Se présenter, identifier son interlocuteur, l'écouter activement et procéder à un questionnement adapté

Apporter une réponse claire et appropriée

S'assurer de la satisfaction du traitement de la demande

*Mise en situation professionnelle*

#### Savoirs associés aux compétences:

Connaissance des applications métiers / multi canaux

Les chartes et procédures de l'entreprise

Les produits, services, tarifs et CGV de l'entreprise

Les procédures, manuels techniques, fiches d'intervention

...



## COMPÉTENCES TRANSVERSALES

- Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance
- Gérer des dossiers en relation client à distance
- Utiliser les technologies de la relation client à distance

## ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

- Mise à niveau en Français / Communication écrite et orale
- Mise à niveau en Mathématiques (appliquées à la profession)
- Savoir-faire (Pack-office / Dossier Professionnel)
- Savoir-être (Civilité, éco-gestes, compétences relationnelles et comportementales)

## RÉPARTITION DES ENSEIGNEMENTS

A adapter à la durée effective du parcours de formation

**Module 1:** 40%

**Module 2:** 40%

**Enseignements généraux:** 20%

*Notre valeur ajoutée*

La certification SST incluse dans la formation

## MODULE 2: LES ACTIONS COMMERCIALES EN RELATION CLIENT À DISTANCE

### Réaliser des actions de prospection par téléphone...

Obtenir l'interlocuteur cible et franchir les barrières  
Découvrir les attentes et besoins et réfuter ses objections  
Proposer une offre, obtenir l'accord du prospect et atteindre les objectifs fixés par la hiérarchie

### ...et réaliser des réservations, ventes additionnelles

Réaliser des réservations, adhésions, abonnements  
Proposer et vendre des produits / services de substitution  
Enregistrer le règlement et récapituler les points clés  
Formaliser et assurer le suivi du dossier client  
*Mise en situation professionnelle*

### Savoirs associés aux compétences:

Les outils de suivi (fiche client, fiche contact, tableaux de bord, base de données...)

L'objectif de campagne

Les techniques d'argumentation, réfutation, objection

...

### Vendre des produits et services

Promouvoir des offres de produits ou de services  
Déterminer les besoins et les attentes de l'interlocuteur  
Adapter son argumentation selon le contexte  
Concrétiser la vente et qualifier le fichier  
*Mise en situation professionnelle*

### Savoirs associés à la compétence:

Techniques de vente et de négociation

La vente à distance

...

### Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention

Proposer des offres ciblées pour fidéliser le client  
Réactiver les comptes clients passifs  
Mener des actions de rétention  
Formaliser et assurer le suivi du dossier client  
*Mise en situation professionnelle*

### Savoirs associés à la compétence:

Les motifs de rétention

Les cartes de fidélité, le parrainage, les offres promotionnelles  
Les gestes commerciaux et leur calcul

...

### Assurer le recouvrement amiable des créances

Procéder à des relances ou au recouvrement amiable  
Obtenir l'interlocuteur cible, découvrir le motif de l'impayé  
Proposer une solution amiable, viabiliser l'engagement  
Formaliser les accords par écrit  
Notifier l'événement dans le dossier client

### Savoirs associés à la compétence:

Le recouvrement amiable

Les typologies de débiteurs

Les moyens et modalités de paiement

Gestion de conflit

...



**TIRÉSÍAS**

[www.tiresias-efc.com](http://www.tiresias-efc.com)