

**+DE 80% DE NOS ALTERNANTS  
TROUVENT UN EMPLOI CHAQUE ANNÉE**

Source : Etude Emploi pour France Compétences



## CERTIFICATION

Diplôme RNCP de niveau 4 (bac)

Enregistré au Répertoire National

des Certifications Professionnelles

(J.O. du 6 juillet 2021, code 312t)

Formacodes® : 34037 / 34026 / 34027 / 34076

## PRÉ-REQUIS

Niveau 3 validé (niveau CAP) ou dossier VAP

(validation des acquis professionnels) élaboré par le

candidat

## DURÉE

14 mois

## PUBLIC

Contrat d'apprentissage

Jeunes de 16 et 29 ans révolus ou personnes RQTH sans limite d'âge

Contrat de professionnalisation

Jeunes de 16 à 25 ans révolus ou demandeurs d'emplois de 26 ans et plus inscrits à Pôle emploi

## ADMISSION

Dossier + Entretien de positionnement + tests

## RÉMUNÉRATION

Contrat de professionnalisation

Entre 55% et 100% du SMIC selon l'âge et le niveau d'études

Contrat d'apprentissage

Entre 43% et 100% du SMIC selon l'âge et le niveau d'études

## Descriptif métier

La satisfaction client est au cœur des préoccupations des entreprises, et tout est mis en œuvre pour y répondre.

Souvent premier contact, le conseiller relation client à distance incarne l'image de l'entreprise. Il occupe une place incontournable dans le conseil, la fidélisation client et les actions commerciales. Il apporte une réponse à la problématique de ses interlocuteurs en préservant les intérêts de l'entreprise dans le respect des procédures.

L'évolution du numérique enregistrée ces dernières années a impacté la profession. La relation client est aujourd'hui omnicanale : e-mail, sms, chat, chatbot, réseaux sociaux sont les outils du quotidien de la profession.

Tous les secteurs d'activités sont concernés, quelle que soit la démarche commerciale (BtoB ou BtoC).

Curieux, il se tient informé des évolutions des offres, produits et services sur lesquels il doit communiquer. Doté d'un bon **sens de l'organisation, il fait preuve d'agilité** dans la gestion simultanée d'outils.

**Ecoute**, facultés d'**élocution**, aisance rédactionnelle et diplomatie : autant de qualités pour réussir dans la fonction.

**Code ROME** correspondant au métier de Conseiller relation client à distance : **D1408**

## Compétences acquises

- Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner
- Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
- Gérer les situations difficiles 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
- Réaliser une étude de marché et de la concurrence

## Modalités de certification

- Contrôle continu (mises en situation professionnelle, études de cas, projets...)
- Évaluation de la période d'application pratique en entreprise par le tuteur
- Élaboration d'un dossier professionnel relatif à la période d'application pratique en entreprise
- Soutenance orale devant un jury de professionnels

## Modalités pédagogiques

Centrées sur l'acquisition de compétences opérationnelles et dans un objectif d'emploi, les modalités pédagogiques s'appuient sur un dispositif de cours en présentiel.

Pendant toute la formation, vous avez accès à une plateforme pédagogique en ligne vous permettant d'accéder à des ressources complémentaires.

Vous bénéficiez également d'un accompagnement durant votre contrat d'alternance via cette plateforme pour la réalisation de votre dossier professionnel.

# PROGRAMME

## 2 jours de cours par semaine pendant 14 mois

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

- Gérer un échange difficile
- Elaborer des documents professionnels (word et excel)
- Utiliser les applicatifs métiers et outils collaboratifs
- Communiquer oralement / Réaliser des enquêtes, des études et des sondages
- Rédiger des écrits professionnels / Délivrer une information ou un renseignement administratif
- Apporter une assistance de premier niveau
- Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale
- Gérer le stress et les conflits / Gérer une situation difficile (orale et écrite)

### Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

- Réaliser des actions de prospection par téléphone (y compris argumentaire)
- Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou réservations
- Gérer des situations de rétention client
- Assurer le recouvrement amiable de créances

### Webmarketing et réseaux sociaux

- Réaliser une étude de marché et de la concurrence
- Proposer un plan d'action e-marketing
- Ecrire pour le Web / Animer une communauté
- Identifier l'origine des visiteurs / Identifier et mesurer l'audience d'un site

## 3 jours par semaine en entreprise pendant 14 mois

L'apprenant met en application ses nouvelles compétences chaque semaine, au fur et à mesure qu'il les acquiert et ce pendant un an.

### Dossier

Chaque alternant doit rédiger un dossier en rapport avec sa période d'alternance en entreprise et le remettre à l'Institut en fin de formation. Le sujet est choisi en accord avec le tuteur en entreprise. Le document doit proposer une méthodologie de réflexion et des recommandations.

### Les 6 avantages de l'alternance :

- Deux types de contrat au choix
- Décrocher un diplôme
- Etre rémunéré pendant sa formation
- Apprendre un métier sur le terrain
- Etre accompagné
- Une porte d'entrée dans l'entreprise

# CENTRES & SESSIONS

<https://www.ifocop.fr/calendrier-des-formations/>



# ifocop

## RECRUTEMENT PERMANENT

Contacts Candidats et Entreprises

01 56 34 69 69 - [alternance@ifocop.fr](mailto:alternance@ifocop.fr)

Inscription directe à une réunion d'information :

[www.ifocop.fr](http://www.ifocop.fr)