



L'IFOCOP est certifié Qualiopi pour la garantie d'un engagement de prestation de qualité.

# CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

UN MODÈLE DE FORMATION QUI VOUS MÈNE À L'EMPLOI



**+DE 80% DE NOS DIPLÔMÉS  
RETROUVENT UN EMPLOI CHAQUE ANNÉE**

Source : Etude Emploi pour France Compétences



## CERTIFICATION

Éligible CPF

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

S'agissant d'une formation professionnelle pour adultes, la motivation est un facteur déterminant.

Niveau requis pour intégrer la formation : niveau bac ou plus ou autodidacte

Expérience professionnelle souhaitée

## DURÉE

8 mois / 1 160 heures

560 heures de cours & 600 heures en entreprise

Ces durées peuvent varier en fonction de votre statut

## PUBLIC

Demandeurs d'emploi

Salarié(e)s

Jeunes de moins de 26 ans

Personnes en situation de handicap

Personnes en reconversion professionnelle

## ADMISSION

Sur dossier et entretien personnel approfondi

## INDEMNISATION

Pendant la période de formation, vous êtes indemnisé selon les cas par Pôle Emploi, la Région, Transitions Pro (accès possible en CPF de transition – CDD pour les demandeurs d'emploi), un OPCO ou rémunéré par l'entreprise dans le cadre du CPF de transition, d'une Pro-A, du plan de développement des compétences ou du compte personnel de formation (CPF) mobilisé sur le temps de travail.

## TARIF

Consulter notre site internet [www.ifocop.fr](http://www.ifocop.fr)

## Descriptif métier

« Dans le cadre de notre démarche qualité, nous vous informons que cet appel est susceptible d'être enregistré... »

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.

**Écoute**, 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
- Proposer un plan d'action e-marketing
- Écrire pour le Web / Animer une communauté

## Modalités de certification

- Contrôle continu (mises en situations professionnelles, 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 le développement de compétences opérationnelles et dans un objectif

# PROGRAMME

## 4 mois de cours

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

#### Objectif pédagogique du bloc :

Accueillir, renseigner, accompagner, assister et conseiller le prospect/client/usager

- 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

#### Objectif pédagogique du bloc :

Assurer des missions à caractère commercial : vente, réservation, prise de commande, fidélisation, rétention, recouvrement amiable

- 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

#### Objectif pédagogique du bloc :

Intégrer les réseaux sociaux et une stratégie marketing dans ses pratiques

- 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

## 4 mois de période pratique en entreprise

L'immersion en entreprise pendant 4 mois permet une réelle mise en oeuvre des nouvelles compétences.

Elle contribue pour une grande part à la performance de l'IFOCOP en matière de retour à l'emploi.

### Dossier de valorisation des compétences / Dossier professionnel

Chaque apprenant doit rédiger un dossier en lien avec sa période en entreprise et le remettre à l'Institut en fin de formation.

Il permet de décrire et valoriser sa capacité à mettre en œuvre, dans un contexte professionnel, ses compétences de façon coordonnée et de démontrer sa compréhension, maîtrise et réalisation des différentes activités.

### Entreprise, mode d'emploi

#### Développer ses compétences

La recherche d'une entreprise pour cette période d'application pratique fait partie intégrante de toutes les formations métiers Ifocop, sous forme d'un module spécialisé déployé sur les 4 mois de cours. Les apprenants sont formés et accompagnés par nos responsables de formation et des formateurs dédiés, jusqu'à l'obtention d'une entreprise d'accueil.

#### Réussir sa mission en entreprise

Un programme de formation à distance, développé sur une plateforme pédagogique permet le suivi

# CENTRES & SESSIONS

## CERGY PONTOISE

Virginie BOURON  
vbouron@ifocop.fr - 01 30 37 88 33  
06/2022 à 02/2023

## VILLENEUVE-D'ASCQ

Stéphanie Trudel  
strudel@ifocop.fr - 03 20 47 60 92  
03/2022 à 03/2023



## IFOCOP

5 rue du Caducée BP 368 - 94154 RUNGIS CEDEX  
01 46 87 24 05 - information@ifocop.fr  
Inscrivez-vous à une réunion  
d'information sur [www.ifocop.fr](http://www.ifocop.fr)

## CONTACT VAE

Service commercial