



# Conseiller Service Client à Distance

## Niveau IV

### EMPLOI TYPE & OBJECTIFS

• Le Conseiller Service Client à Distance travaille en général dans un Centre d'Appels ou Centre de Relation Client. Tous les secteurs d'activités sont concernés par ce type de service qui peut dépendre totalement d'une entreprise (centre "internalisé") ou appartenir à un sous traitant (centre "externalisé"). Il y a des débouchés dans la distribution, la vente à distance, le tourisme, les transports, les télécommunications, les administrations, les collectivités territoriales...

### DESCRIPTIF DU METIER

• Réunis sur une plate-forme technique, les Conseillers Service Client à Distance :

- accueillent les clients au téléphone, les conseillent et les assistent à distance en s'appuyant sur une base de donnée informatisée (renseignement, prises de commande, réclamations, conseils d'utilisation d'un produit ou service...)
- réalisent des démarches commerciales à distance, et les formalisent sur ordinateur (enquêtes, prospections, ventes de produits et services, prises de rendez-vous...)

### PUBLIC ET CONDITIONS D'ADMISSION

- Être reconnu travailleur handicapé et avoir une décision d'orientation en formation émanant de la MDPH de votre département.
- Niveau d'étude secondaire, niveau V (CAP, BEP).  
Pour réussir dans ce métier, il est nécessaire de posséder certaines aptitudes telles que : - le goût du contact humain, du dialogue - une bonne élocution et aisance au téléphone - de la patience, de la courtoisie - une capacité à gérer son stress - un esprit d'analyse et de synthèse

### FORMATION

**Pédagogie :** Nous alternons les cours collectifs avec les travaux en sous groupes, en proposant un appui individuel. Plusieurs périodes d'applications en entreprises ponctuent et complètent les temps forts d'apprentissage des compétences.

**Moyens :** Une véritable plate-forme est utilisée pour les mises en situations professionnelles.

Durée 11 mois

La formation technique dure 7 mois, dont 3 mois d'application en entreprise. Une préparatoire spécifique intégrée de 2 à 4 mois est indispensable.

Validation «jury professionnel»

- Le **TP** : titre professionnel CSCD (Conseiller Service Client à Distance) de niveau IV délivré par le Ministère de l'emploi, du Travail et de la Cohésion Sociale.
- ou les **CCP** : (Certificat de Compétences Professionnelles) si l'ensemble des compétences du TP ne sont pas acquises

### Programme de la formation

#### Activité type 1 : assister, conseiller et vendre en réception d'appels

- Appliquer les techniques de communication à distance pour qualifier le fichier client
- Utiliser les outils dédiés à la relation client à distance
- Appliquer les procédures liées à la relation client à distance
- Rechercher des informations et rendre compte de son activité en intégrant les éléments pertinents recueillis
- Assurer le traitement des travaux liés aux activités hors communication téléphonique
- Gérer efficacement son activité en fonction des flux et dans le cadre d'une équipe
- Accueillir et prendre en charge l'interlocuteur
- Traiter toutes les demandes à distance (multi-canaux)
- Promouvoir et/ou vendre les produits et services additionnels.

#### E.F.A.1\*

#### Activité type 2 : réaliser des actions marketing (marketing) et commerciales en émission d'appels

- Participer à la construction et à la préparation d'une campagne d'émission d'appels au sein d'une équipe
- Réaliser et optimiser une action prospective à distance
- Promouvoir et vendre l'ensemble des produits et services de l'entreprise

#### E.F.A.2\*

#### Evaluation pour l'obtention du TP ou des CCP.

Périodes d'Application en Entreprises : Elles ont pour objectif de mettre le stagiaire en situation réelle de travail. Plusieurs périodes ponctuent et complètent ainsi les temps forts d'apprentissage des compétences.

\* Les **E.F.A. (Examen de Fin d'Activité)** sont des évaluations en cours de formation et réalisées au terme de chaque activité type.

### CONTACTS

Sylvie Besnard - Chargée de développement  
Tél : 05 62 14 95 84  
Marc Pujol - Responsable de formation  
Tél : 05 62 14 95 00

Prochaines dates d'entrée : consultez notre site internet

