



## MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

### CONSEILLER(ÈRE) RELATION CLIENT À DISTANCE

#### COMPÉTENCES VISÉES

- › Prospecte, conseille une clientèle (particuliers, entreprises, ...) et vend des produits ou des services (voyages, téléphonie, équipement, habillement, ...) par téléphone selon les objectifs commerciaux de l'entreprise.
- › Peut coordonner une équipe.

#### TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER(ÈRE) RELATION CLIENT À DISTANCE NIVEAU IV

##### PUBLIC CONCERNE

Tout public

##### PRÉ-REQUIS

Niveau V validé

#### OBJECTIFS

- › Le titulaire de ce titre professionnel (niveau IV) est capable via téléphone, courriel, courrier, sms ou chat de rendre des services ou de proposer des biens et des services dans une démarche commerciale aux particuliers ou aux entreprises.
- › Il (elle) agit dans un souci de satisfaire le client ou le prospect en préservant les intérêts de l'entreprise et dans le respect de la réglementation en vigueur, des normes qualités, des chartes et procédures de l'entreprise tout en visant à atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés par sa hiérarchie.
- › Selon le contexte de travail, il peut être amené à participer à des enquêtes ou des sondages, à apporter une assistance administrative, commerciale ou technique, réaliser des diagnostics et assurer l'assistance de niveau 1.
- › Tout au long de son activité il (elle) utilise le téléphone couplé aux applicatifs informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et se réfère aux règles et aux conventions relatives à la communication orale et écrite.

- > Assurer des prestations de services et de conseil à distance :
  - Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone,
  - Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur,
  - Apporter une assistance de niveau 1 au client,
  - Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale.
- > Réaliser des actions commerciales à distance :
  - Réaliser des actions de prospection par téléphone,
  - Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles,
  - Vendre des produits et des services,
  - Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention,
  - Assurer le recouvrement amiable des créances.



## RECONNAISSANCE

Titre professionnel du Ministère du Travail de niveau V



## PRIX (NET DE TAXES)

Sur devis



## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- > La pédagogie proposée est active et participative
- > La méthode de travail s'appuie sur : les échanges d'expériences, les apports théoriques et des exercices pratiques de mise en situation.



## MODALITÉS DE FINANCEMENT

Nous consulter



## INTERVENANT(S)

- > Formateurs spécialisés dans le domaine



## DATES

Nous consulter



## DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION

- > Inscription définitive du candidat à la formation au plus tard 15 jours avant la date de démarrage la session de formation dans la limite des places disponibles.



## LIEUX DE LA FORMATION

- > 3 allée Antoine Osète - 31100 Toulouse
- > 40 avenue Jacques Douzans - 31600 Muret



## EFFECTIF

Min : 6 Max : 10



## CONTACT

- > Toulouse  
05 82 74 11 17 - tert31@ac-toulouse.fr
- > Muret  
05 34 46 10 95 - 31termur@ac-toulouse.fr



## DURÉE

- > Durée minimum : 400 heures
- > Durée maximum : 600 heures
- Selon positionnement