

Parcours en E-LEARNING - CCP 1 Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance

L'Afpa Ile-de-France propose des parcours de formation en **E-LEARNING** financé par le conseil régional Ile de France. Avec des modalités suivantes : **90 % à distance et 10 % en présentiel**.
Votre centre de référence sera le centre de **CRETEIL**.

Métiers :

Au sein d'un service internalisé à l'entreprise ou en sous-traitance chez un prestataire, le/la conseiller/ère relation client à distance assure des missions de service, de conseil, de gestion et de démarche commerciale auprès de particuliers et de professionnels. Il/elle agit dans un souci de satisfaire les clients et prospects en préservant les intérêts de l'entreprise.

Il/elle utilise en permanence et en simultanément le téléphone couplé à l'informatique et les applicatifs associés : logiciel de gestion de la relation client, Intranet, Internet. En fonction de l'organisation de l'entreprise, il/elle effectue des appels entrants et sortants et peut éventuellement réaliser leur suivi par téléphone, courriel, courrier, fax, sms. Il/elle saisit et met à jour les données, « historise », statue chaque appel et assure les traitements administratifs relatifs au dossier client. Il/elle respecte les limites de responsabilité associées de sa mission et oriente le client vers d'autres interlocuteurs si nécessaire. Lors de ses échanges avec les clients et prospects, il/elle se conforme aux procédures de l'entreprise. L'emploi s'exerce en position assise prolongée devant un écran, dans un espace ouvert.

Public visé et prérequis :

Pour suivre la formation dans de bonnes conditions trois profils possible :

- 1) Niveau classe de 1re ou équivalent.
- 2) CAP/BEP/titre professionnel de niveau 3 dans les métiers de vente ou de services à la clientèle et un an d'expérience professionnelle.
- 3) Niveau classe de 2de et 3 ans d'expérience dans les emplois de vente ou de services à la clientèle.

Modalités de la formation :

- | | |
|---|--|
| ☒ En présentiel | ☒ A distance |
| ☒ Individuel | ☒ Collectif |

La formation se déroule avec 70% avec un mode à distance et 30 % en mode présentiel **(35 h hebdomadaire)**

Chaque Stagiaire sera doté d'une tablette.

Il s'agit d'une formation individualisée, avec la plateforme multimodale **METIS** accessible en ligne. Individualisation, analyses de pratiques régulières, journal d'apprentissage tenu tout au long du parcours de formation autoformation, MESM (Mise En Situation Métier), serious game, projet, classe inversée... Notre objectif : diversifier les expériences d'apprentissage et projeter ces expériences dans la future pratique du métier.

En mode synchrone ou asynchrone, quiz, mises en situations, études de cas... consignées en partie dans le livret **ECF*** de chaque apprenant. (*évaluation en cours de formation)

Les stagiaires, lors de ces séances, sont encadrés et accompagnés par leur formateur métier. Une guidance personnalisée est assurée et l'avancée des travaux est validée au fur et à mesure de leur progression,

Programme :

Date : 16/11/2020 au 02/03/2021

Période d'intégration en formation

Nouvelle technologie de l'information et communication Présentation espace co-learning et 1/3 lieux

Prise en mains de la plateforme et ses services

La multi modalité une opportunité pour apprendre.

Accompagnement vers l'emploi

Bloc de compétences : Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance

J'accueille et je réponds à mon interlocuteur à distance

J'accueille au nom d'une entreprise, d'une structure ou d'une marque, J'identifie d'une part le contact et d'autre part l'objet de la demande reçue oralement ou par écrit, J'apporte une réponse orale ou écrite en utilisant le canal approprié,

Je mène une enquête à distance :

Je définis la problématique, Je crée l'enquête, Je réalise l'enquête, J'analyse et j'exploite mon enquête

Je renseigne un usager à distance :

J'accède aux sources d'informations gouvernementales et/ ou institutionnelles, Je reçois la demande de l'usager, Je renseigne l'usager en tenant compte de l'urgence exprimée et de l'état d'avancée de sa demande.

J'assiste un client à distance :

J'établis un diagnostic, J'apporte une réponse, : je traite le back office, Je gère les cas difficiles.

Je conseille ou informe un client à distance :

Je prends en charge un client, Je traite la demande du client, Je clôture la demande du client

Période en entreprise

Période de certification et Validation

A l'issue de la formation, le candidat passera le **CCP 1** - Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance du Titre Professionnel de Conseiller en Relation Client à Distance de Niveau 4 (ex niveau IV) devant un jury.

Financement :

Formation financée par le Conseil Régional Ile de France

Contact :

Pour plus de renseignements, contacter le **01 41 72 19 23** pour avoir un rendez-vous
Pour les conseillers PE/ML retrouvez nos dates sur KAIROS ou Ouiform.