

Bac

100% en ligne

Alternance



Durée estimée*:

504h 15 mois



Lieu :

100% en ligne



Démarrage :

A tout moment de l'année



Certification :

Titre Professionnel Niveau 4 (Bac)

En partenariat académique avec **ESG**

Lancez votre carrière dans la relation client en alternance !

Ce pré-graduate 100 % en alternance vous forme aux missions clés de la relation client à distance : répondre aux demandes, gérer les situations délicates, fidéliser les clients et résoudre les problèmes efficacement.

Grâce à votre immersion en entreprise, vous appliquez vos acquis directement sur le terrain et développez votre expérience professionnelle dès la formation. Une voie professionnalisante et concrète pour devenir un atout pour les services clients... et booster votre employabilité dès le départ !

Vous serez capable de :

- Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance
- Informer et conseiller les clients ou prospects
- Réaliser des actions commerciales et des campagnes de fidélisation en relation client à distance
- Prospecter par téléphone
- Assurer le recouvrement amiable de créances

Vous obtiendrez à l'issue de la formation :



Titre professionnel



Titre Professionnel "Conseiller relation client à distance" niveau 4, enregistré au RNCP sous le numéro RNCP35304 par décision de France Compétences du 10/12/2020



Diplôme

studi

&

ESG



Diplôme Téléconseiller délivré par Studi en partenariat avec ESG Ecoles de commerce

(?) : Sous réserve de réussite aux épreuves finales.

Le Diplôme Studi est un Diplôme d'école, il ne s'agit pas d'un Diplôme d'Etat, d'un Titre RNCP ou d'un Titre Professionnel reconnu par l'Etat.

Inclus dans votre formation :

- **Accompagnement méthodologique personnalisé par votre référent**
- **Accompagnement individuel de vos missions en entreprise**
- **Suivi pédagogique par nos formateurs experts**
- **Coaching carrière**
- **Cours écrits et vidéos à la demande et évaluations personnalisées**
- **Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles⁽¹⁾ en direct et replay**
- **Préparation spécifiques aux examens**
- **Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)**

⁽¹⁾ Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

L'accès à la plateforme se fait en moyenne sous 14 jours après l'accord du financeur. Ce délai peut varier selon la typologie de financement.

*La durée en heures et en mois est une durée moyenne estimée pour la réalisation de la formation. La durée de réalisation effective peut être, selon chaque apprenant, inférieure ou supérieure à la durée estimée, sans incidence sur le tarif de la formation. La durée indiquée est donnée à titre indicatif et n'est pas contractuelle. Elle sera précisée lors de votre entretien avec votre conseiller en formation.
** Voir les CGV Studi

Programme détaillé

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

Les fondamentaux de la relation client

- La relation client
- Traiter les demandes des clients
- Les logiciels d'enquêtes, de gestion commerciale et de gestion de la relation client

Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner

- Le concept de veille et sa méthodologie
- Le panorama des outils de veille
- La veille concurrentielle et sectorielle
- La relation client à distance
- Les clients
- Les objectifs de la démarche d'une enquête
- Les différents types de questionnaire et leurs structures
- Les applications multicanales internes et externes
- Analyser et comprendre la demande
- Effectuer la découverte du client
- Les outils de suivi
- Qualifier le fichier client
- Les principes de diffusion de l'information à partir d'une fiche de procédure
- Le traitement des réponses différées ou asynchrones
- Gérer la mise en attente
- Le reporting
- Les produits, services, tarifs et conditions générales de vente de l'entreprise
- L'environnement réglementaire en relation client à distance
- La Vème république
- Les institutions de la Vème république
- L'organisation administrative de l'état
- Les opérateurs de l'état

Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix

- Comment fonctionne un CRC
- Contexte organisationnel d'un CRC
- L'image de marque de l'entreprise
- Les trois niveaux d'assistance client à distance
- Apporter une assistance de niveau 1 (appel entrant)
- Les canaux de communication interne et externe
- Les procédures techniques, les manuels techniques, les fiches d'interventions
- La méthode CERC et les techniques de traitement d'appel entrant
- Les étapes de la vente
- La posture commerciale
- La découverte des besoins
- La réponse adaptée au besoin et la validation
- La démonstration commerciale
- L'argumentation sur les produits
- La présentation du prix et son argumentation
- Les plannings d'intervention
- Le call back et le web call back
- Prendre en charge une demande par chat

Gérer des situations difficiles en relation client à distance

- La gestion des situations difficiles dans le cadre d'une relation à distance
- La gestion du stress en CRC
- La réclamation
- Analyser le processus de traitement de la réclamation
- Utiliser le Pareto des réclamations
- Les techniques d'écoute de Porter
- La reformulation
- Les techniques de communication de l'écrit
- Remonter les informations à sa hiérarchie et faire des propositions pertinentes

Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

Réaliser des actions de prospection par téléphone

- Élaborer un plan de prospection
- L'organisation de son poste de travail et la gestion de son temps
- La prospection téléphonique
- Apprendre les techniques de phoning
- Les cibles de clientèle
- La typologie de prospects
- La base de données
- La qualification du prospect et des saisies des informations pertinentes dans la BDD
- La méthode CROC et les techniques de commercialisation
- Utiliser les applicatifs multicanaux
- Le barrage
- Un pitch impactant
- Surmonter les appels sans réponse et les refus de communiquer
- L'argumentation
- Argumenter les bénéfices d'un RDV
- Réfuter les objections
- La conclusion de la vente
- La relance des clients inactifs
- Adapter son activité en fonction des flux et dans le cadre d'une équipe
- Analyser ses performances
- Mettre en place un reporting pour sa hiérarchie

Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations

- La mise en place et l'efficacité d'une stratégie de fidélisation
- L'utilisation des informations clients et de l'historique dans la fidélisation client
- Le cross up selling
- Les outils de la fidélisation clients
- Le rôle du conseiller relation client à distance dans la fidélisation
- Les marqueurs de la fidélisation client lors de l'entretien téléphonique
- Les outils de mesure de la satisfaction client
- Mettre en place un reporting pour sa hiérarchie sur les actions de fidélisation

Gérer des situations de rétention client

- Les motifs de résiliation de la clientèle
- La gestion d'une résiliation
- La gestion d'une situation difficile lors d'une résiliation
- Le traitement des réponses différées
- Le respect des chartes, procédures de l'entreprise concernant la rétention client
- L'analyse de ses pratiques de contact client dans la gestion des situations de rétention client

Assurer le recouvrement amiable de créances

- La facturation et les opérations de règlement
- Le calcul de prix de vente
- Règles de gestion des données clients
- La notion de créance
- Le cadre légal de la facturation et du recouvrement
- Les acteurs internes et externes de la facturation et du recouvrement
- Les problématiques clients inhérents à la créance
- La communication à adopter dans une situation de recouvrement client
- Les étapes de l'appel de recouvrement de créance
- La recherche commune de la solution
- La validation et la confirmation écrite des modalités de règlements retenues
- Analyser les freins et les objections clients face à un recouvrement
- Les situations difficiles et la communication adaptée
- La gestion de l'impossibilité de payer du client
- Les suites de la démarche de recouvrement amiable en cas d'échec
- Le reporting afférent au recouvrement de créance

Compétences transversales en relation client à distance

Les fondamentaux de la communication professionnelle

- Les bonnes pratiques des écrits professionnels
- Les fondamentaux de la communication professionnelle
- La communication professionnelle orientée client

Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance

- Le service client
- Adopter une posture professionnelle
- L'efficacité relationnelle
- La communication verbale non-verbale
- L'écoute active
- L'intelligence émotionnelle
- L'empathie
- La gestion du stress
- Résorber les conflits et gérer les situations conflictuelles
- La communication externe écrite
- La communication interne écrite
- Le traitement d'une demande de renseignement client écrite
- L'orthographe française
- Savoir prendre des notes
- Ecrire des mails
- Rédiger des SMS pro

Gérer des dossiers en relation client à distance

- Le dossier client
- L'historique client
- L'archivage numérique des dossiers clients

Utiliser les technologies de la relation client à distance

- L'environnement numérique et informatique du conseiller relation clients à distance
- Les outils de CRM
- L'usage du CRM dans la relation client
- Pourquoi et comment se former à Salesforce
- Le démarrage
- La messagerie et l'équipe
- Les utilisateurs, ressources, et données
- La configuration
- La personnalisation
- Les utilisateurs
- Les rôles
- Les groupes, files d'attente et profils utilisateurs
- La gestion commerciale, de la piste à l'opportunité
- L'action commerciale, du produit au devis
- L'action et la gestion commerciales approfondies
- La création de la structure mail personnalisée
- Le publipostage & automatisations
- Présentation et découverte de Chatter
- La gestion de fichiers et des flux dans Chatter
- Les logiciels de réservation
- Les fonctionnalités de base des logiciels de réservation

La qualité dans la relation client à distance

- Les enjeux inhérents à la qualité
- Le stockage et la sauvegarde de données
- Le RGPD
- Le principe d'enregistrement des appels et son fonctionnement
- Les indicateurs de qualité et la qualimétrie
- Le rôle du conseiller relation client à distance dans la démarche qualité de l'entreprise

Encadrer des clients anglophones

- Anglais - Communiquer avec la clientèle
- Anglais - Maîtriser le vocabulaire commercial
- Anglais - Vendre et conseiller
- Anglais - Le descriptif et argumentaire produits

Modalités spécifiques Alternance - Niveau 4 à 6 (Bac à Bac+3) - Modalité : Alternance

Module Réussir mon alternance (durée estimée : 50h)

- Connaissance de l'alternance, des contrats, engagements réciproques, aides et modalités de suivi
- Citoyenneté, diversité et santé au travail.

Module Réussir ma vie professionnelle (durée estimée : 20h)

- Comprendre les enjeux de l'entreprise pour favoriser mon intégration
- Démarquez-vous en entreprise

Accompagnement et renforcement pédagogique, suivi du Career Center (durée estimée : 54h en moyenne)

- Un live interactif par semaine permettant de répondre aux questions des alternants et informations liées aux aides sociales, à la mobilité internationale, au handicap

- Suivi du CFA : entretiens tripartites pluriannuels

Compétences digitales (Accès Studi+)

- Accès à 1 à 2 programme(s) courts(s) dédié(s) aux "digital skills" au choix parmi le catalogue, permettant de se former et s'exercer aux logiciels les plus adaptés à son entreprise

Métiers visés

- ▼ Téléconseiller / Téléconseillère
- ▼ Conseiller clientèle
- ▼ Télévendeur / Télévendeuse
- ▼ Chargé / Chargée de clientèle
- ▼ Conseiller / Conseillère hotline
- ▼ Chargé / Chargée d'assistance

Modalités

Formation financée et rémunérée

Les frais de formation sont pris en charge par l'OPCO de votre entreprise et vous recevez un salaire mensuel qui augmente au fur et à mesure de votre formation.

Conditions d'admission :

Pour entrer en formation, le candidat doit :

- Être âgé de 16 ans lors de la signature du contrat
- Avoir validé un Diplôme ou un Titre de niveau 3 (CAP, BEP)

OU

- Avoir validé le diplôme national du brevet (DNB) ou le certificat de formation générale (CFG)

OU

- Être sorti du système scolaire depuis au moins 6 mois : être dans la vie active ou demandeur d'emploi enregistré auprès de France Travail

Pour toute autre situation, contactez un conseiller en formation qui étudiera votre admissibilité.

Examen :

Mois d'examen : Janvier/Février, Mars/Avril, Juin/Juillet, Septembre/Octobre, Novembre/Décembre

Lieu : "En présentiel (Paris, Montpellier, Bordeaux ou Lyon au choix)"

Pour obtenir le Titre, le candidat sera évalué selon les modalités suivantes :

- Évaluations passées en cours de formation
- Un dossier professionnel
- Une mise en situation professionnelle (3h)
- Un entretien technique (30 min)
- Un entretien final avec le jury (15 min)

Certification :

Certification : Titre Professionnel "Conseiller relation client à distance" niveau 4, enregistré au RNCP sous le numéro RNCP35304 par décision de France Compétences du 10/12/2020

Certificateur : Ministère du Travail

Consultez la fiche RNCP sur le site de France Compétences

Validation par bloc de compétences :

La certification professionnelle est composée de plusieurs blocs de compétences à acquérir pour l'obtention de la certification professionnelle.

Il est possible de valider un ou plusieurs des blocs de compétences. Chaque bloc peut être acquis individuellement.

La fiche RNCP accessible depuis chaque fiche formation en précise les modalités d'obtention.

Pour toute question concernant les blocs de compétence, contactez votre conseiller en formation.

Un bloc de compétence n'a pas de durée de validité, il est acquis à vie.

Equivalences et passerelles :

Il n'existe pas d'équivalences ou de passerelles pour ce Titre professionnel.

Poursuite d'études :

Après avoir obtenu le TP - Conseiller Relation Client à Distance, il est possible de :

- Soit intégrer directement le marché du travail
- Soit poursuivre vers un Graduate Manager de Relation client à distance ou un BTS Négociation Digitalisation Relation Client.

Cette liste n'est pas exhaustive. Il existe d'autres poursuites possibles.

Accompagnement spécifique alternance :

Un accompagnement renforcé, pensé pour les alternants

Le parcours d'un alternant ne ressemble à aucun autre, c'est pourquoi nous avons mis en place un suivi spécifique, dédié et renforcé pour répondre à ses enjeux particuliers. Dès son entrée chez Studi, chaque alternant réalise un test de positionnement pour évaluer ses acquis et lui proposer, si besoin, un parcours de remise à niveau individualisé. Un onboarding personnalisé, animé par son chargé de suivi, lui permet de découvrir l'ensemble des services et des ressources utiles pour bien démarrer.

Tout au long de sa formation, il bénéficie d'un chargé de suivi alternance dédié, expert de l'alternance, à la fois sur les volets administratifs et pédagogiques. Ce référent s'adapte aux contraintes propres au rythme alterné et reste accessible à tout moment via son agenda en ligne.

Le suivi de l'alternant inclut également :

- des entretiens tripartites réguliers, menés avec le tuteur en entreprise, pour faire le point sur l'acquisition des compétences à l'aide d'une grille d'évaluation partagée ;
- un suivi continu de l'assiduité et de la progression pédagogique, permettant d'intervenir rapidement en cas de besoin, de proposer un coaching personnalisé ou de rebooster la motivation dans les phases de creux ;
- des contenus employabilité dédiés, pour préparer l'insertion professionnelle au-delà de la formation.

Ce dispositif global assure à chaque alternant un cadre solide et bienveillant, propice à sa réussite dans ce double défi que représente la formation en alternance.

Comment se déroule votre parcours en alternance avec Studi ?

Jusqu'à 11 semaines

2

DÉFINITION DU PROJET

Vous constituez votre dossier d'admission

- Vous êtes contacté(e) par un conseiller en formation avec qui vous réalisez un bilan d'orientation.
- Vous finalisez votre dossier d'admission avec son soutien.

4

SAS VERS L'ALTERNANCE*

Vous démarrez gratuitement votre formation

- Vous commencez à vous former de manière intensive jusqu'à ce que vous commenciez vos missions entreprise.
- Vous n'êtes pas rémunéré(e) pendant cette période de formation.
- Vous continuez à bénéficier de notre programme coaching alternance pour trouver votre entreprise d'accueil.

1

DÉFINITION DU PROJET

Vous candidatez

Vous candidatez à l'alternance et faites votre choix parmi une de nos formations en alternance du CAP à Bac+5.

3

PROGRAMME COACHING ALTERNANCE

Vous êtes admis(e)

- Vous profitez de notre programme coaching pour trouver votre entreprise d'accueil (accès à des milliers d'offres d'emploi en d'alternance, suivi de vos candidatures, coaching sur les techniques de recherche d'entreprise...).
- Vous prenez en main la plateforme d'apprentissage en ligne.
- Vous commencez à chercher votre entreprise d'accueil.

5

IMMERSION EN ENTREPRISE ET FORMATION EN ALTERNANCE

Vous démarrez dans votre entreprise d'accueil

- Dès que vous avez trouvé votre entreprise d'accueil, vous débutez votre immersion en entreprise et vous commencez à être rémunéré(e). Vous poursuivez votre formation en alternance selon le planning prévu.
- Votre rythme d'alternance, 4 jours en entreprise / 1 jour en formation est flexible et modulable pour s'adapter parfaitement aux besoins de votre entreprise.
- Dans l'éventualité où vous n'auriez pas trouvé d'entreprise d'accueil, Studi vous apportera un soutien financier pour continuer votre projet (sous conditions d'éligibilité et étude de votre dossier).

*Places limitées. Vérifiez votre éligibilité au "sas vers l'alternance" avec votre conseiller en formation.

La méthode **Studi**

- ✓ **Un suivi tripartite tout au long du parcours**
Vous n'êtes jamais seul : un accompagnement régulier est assuré entre Studi, votre entreprise et vous, grâce à des entretiens tripartites structurés pour suivre l'acquisition de vos compétences. Ce suivi est enrichi d'un accompagnement pédagogique de proximité, avec une réponse sous 48h ouvrées de nos formateurs experts.
- ✓ **Un accompagnement carrière sur-mesure**
Trouver votre entreprise, découvrir les bonnes pratiques en alternance, affiner votre projet professionnel : notre programme coaching vous aide à chaque étape, pour booster votre employabilité dès aujourd'hui et pour demain.
- ✓ **Une pédagogie concrète et immersive**
Parce que l'alternance, c'est du concret, nos formations s'appuient sur une pédagogie active : cas pratiques, mises en situation et contenus immersifs pour développer des compétences directement actionnables en entreprise.
- ✓ **Des ressources accessibles à tout moment**
Votre plateforme de formation est disponible 24h/24, sur web et mobile. Elle vous donne accès à une grande diversité de supports (cours écrits, vidéos à la demande, classes virtuelles, exercices corrigés) et aux licences elles dont vous avez besoin.
- ✓ **Une vraie communauté d'apprentissage**
Vous rejoignez une plateforme collaborative pour échanger, partager, poser vos questions et tisser des liens avec d'autres alternants et formateurs. Parce qu'apprendre, c'est aussi une aventure collective.
- ✓ **Des compétences à 360° avec Studi+**
En parallèle de votre formation principale, vous avez accès à des modules complémentaires pour aller plus loin : IA, outils bureautiques, langues, soft skills... autant d'atouts pour élargir votre profil et faire la différence sur le marché du travail.

Accessibilité handicap : Pour tout besoin spécifique en termes d'adaptation des canaux d'apprentissage au type de trouble ou de handicap, d'aménagement des évaluations et des examens, ou encore de renforcement des appels de coaching, etc, une équipe de correspondants-référents handicap est à votre disposition via handicap@studi.fr