

Eligible CPF

Bac

100% en ligne



**Durée estimée\*:**

380h  
8 mois



**Tarif pour les particuliers :**

3 490 € TTC



**Lieu :**

100% en ligne



**Démarrage :**

A tout moment de l'année



**Certification :**

Titre Professionnel Niveau 4 (Bac)

### En partenariat académique avec **ESG**

**Maîtrisez les règles de la relation client à distance et intégrez un secteur porteur !**

Le conseiller relation client à distance a pour objectif de servir et conseiller le client, avec le souci constant de le satisfaire. Sa mission principale est de fidéliser le client en répondant à une problématique particulière par téléphone, par email, chat ou SMS. Prospection commerciale, SAV, recouvrement de créances, atteinte des objectifs... Cette formation vous apporte toutes les clés pour assurer efficacement des missions de service, de conseil, de gestion et de démarche commerciale auprès de particuliers ou de professionnels.

#### 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 :

- Cours écrits et vidéos à la demande
- Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles<sup>(2)</sup> en direct et replay
- Accompagnement et suivi pédagogique
- Projets professionnels
- Coaching carrière
- Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)
- Frais de dossier et d'inscription<sup>(1)</sup>
- Garantie Diplômé ou Remboursé<sup>(3)</sup>

<sup>(1)</sup> Hors Diplômes d'Etat et préparation aux concours.

<sup>(2)</sup> Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

<sup>(3)</sup> Voir les **CGV Studi**

\*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

## Métiers visés

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

### Modalités

#### Financement :

Salarié, demandeur d'emploi, étudiant, indépendant, quel que soit votre statut, il existe en France de nombreuses solutions pour financer jusqu'à 100% vos projets de formation. Selon votre situation, vous pouvez être éligible à un ou plusieurs dispositifs.

Contactez un conseiller en formation pour tester votre éligibilité et obtenir un financement jusqu'à 100%.

#### Conditions d'admission :

Pour entrer en formation, le candidat doit :

- Être âgé(e) de 16 ans révolus à la date d'entrée en formation

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

#### Expérience professionnelle et stage :

Dans le cadre de votre formation, le stage n'est pas obligatoire.

Toutefois, toute expérience professionnelle, passée ou en cours, ou réalisation de stage, vous permet de développer vos compétences et de vous immerger dans le milieu que vous rejoindrez prochainement.

Cela reste un atout pour l'obtention de votre Titre/Diplôme.

Studi vous fournira une convention de stage sur demande.

#### 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.

## Indicateurs de performance :

- **Taux de réussite** : 82%<sup>(1)</sup>
- **Taux de satisfaction lié aux cours** : 88%<sup>(2)</sup>
- **Taux de satisfaction générale** : 76%<sup>(3)</sup>
- **Nombre d'apprenants formés** : 110<sup>(4)</sup>

(1) Pourcentage des apprenants ayant obtenu, complètement ou partiellement, leur diplôme, toutes promotions confondues.(2) Taux de satisfaction calculé à partir des notes (sur 5) attribuées par les apprenants ayant terminé et évalué chaque module de cours entre 2020 et 2024. Le taux reflète la moyenne de ces notes, convertie en pourcentage.(3) Taux moyen de satisfaction globale, tous publics confondus, calculé à l'issue de chaque collecte trimestrielle des retours exprimés par les apprenants via le LMS, depuis septembre 2023 ou depuis l'ouverture de la formation pour celles lancées après cette date.(4) Nombre d'apprenants ayant débuté leur formation à partir du 1er janvier 2023

# Déroulement et accompagnement des formations

## Déroulement de la formation

- ▼ **Inscription** et démarrage tout l'année
- ▼ **Possibilité de se connecter de façon illimitée** et à tout moment dans le cadre du complément de la formation et au-delà des heures de formations prévues,
- ▼ **Planning individualisé** en fonction des contraintes de l'apprenant et selon la fin de formation contractuelle (tel que vu avec le conseiller pédagogique et affiché sur la plateforme de formation dans la rubrique planning).
- ▼ Pendant toute la durée de la formation, l'apprenant réalisera **différentes activités d'apprentissage** FOAD portées par la plateforme de formation en ligne et par les applications mobiles mises à disposition par STUDI. Il sera en relation permanente avec l'équipe pédagogique de STUDI et aura accès progressivement à l'intégralité des ressources de cours et aux évaluations.
- ▼ **Accompagnement** à la recherche de stage.

## Accompagnement personnel et individualisé, avec :

- ▼ **Un accès illimité** à la plateforme de formation digitale et sur applications mobiles, à l'ensemble des ressources et prestations d'accompagnement, est offert à l'apprenant pendant la durée de sa formation.
- ▼ **Un accompagnement individuel** régulier de la part de l'équipe de l'Education Team : avec l'accompagnement méthodologique et motivationnel par les conseillers pédagogiques de la Student Success et suivi de l'assiduité par les assistants de formation de la Training assistance.
- ▼ **Des formateurs, enseignants et professionnels** choisis en fonction de leur expertise, de leurs diplômes et de leur expérience professionnelle apportent un accompagnement sous 24h ouvrées maximum, avec réponse aux forums des cours, messageries privées, animation de live pédagogiques et corrections personnalisées de devoirs.
- ▼ **La première communauté française** d'apprentissage en ligne pour une collaboration et progression entre pairs.
- ▼ **Des applications web et mobiles IOS/Android.**
- ▼ **Un accompagnement personnalisé** vers l'emploi par le Career Center.

**Une assistance technique est assurée par le Service informatique pour assister l'Apprenant dans l'usage des outils et de ses fonctionnalités.**

## 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 la disposition de l'apprenant via [handicap@studi.fr](mailto:handicap@studi.fr)