

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

**Maîtrisez les règles de la prospection et de la vente à distance et intégrez un secteur porteur !**

Prospection commerciale, SAV, fidélisation de la clientèle, recouvrement de créances, sont les missions quotidiennes du conseiller relation client à distance... Cette formation vous apporte toutes les clés pour assurer efficacement des missions de prospection, de gestion et de démarche commerciale auprès de particuliers ou de professionnels.

#### Vous serez capable de :

- Réaliser des actions de prospection par téléphone et fidéliser la clientèle
- Gérer des situations de rétention client
- Assurer le recouvrement amiable de créances
- Communiquer efficacement avec les clients
- Gérer les dossiers en relation client à distance
- Utiliser les technologies de la relation client à distance

Eligible CPF

Bac

100% en ligne



**Durée estimée\*:**

190h

4 mois



**Tarif pour les particuliers :**

1 790 € TTC



**Lieu :**

100% en ligne



**Démarrage :**

A tout moment de l'année



**Certification :**

Bloc de compétences Niveau 4 (Bac)

#### Vous obtiendrez à l'issue de la formation :

**Attestation reconnaissant l'acquisition d'un bloc de**

**compétences**



Bloc de compétences "Réaliser des actions commerciales en relation client à distance" du 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

**Attestation de fin de formation** &

**ESG**

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

#### 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'État 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

## 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 saisie 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'attentes 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

### 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 préparant au Titre visé, le candidat doit :

- Être âgé de 16 ans révolus à la date d'entrée en formation
- Être âgé(e) de 18 ans ou plus au 31 décembre de l'année de l'examen

**ET**

- Être titulaire d'un diplôme ou d'un Titre de niveau 3 (CAP, BEP) ou avoir un niveau scolaire de classe de seconde

**OU**

- Justifier d'une expérience professionnelle d'un an minimum dans le secteur d'activité visé par le titre

Pour toute autre situation, contactez un conseiller en formation qui étudiera votre profil pour étudier 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 : Bloc de compétences "Réaliser des actions commerciales en relation client à distance" du 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**

# 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)