

- QUALIFICATION - CONSEILLER(ERE) RELATION CLIENT A DISTANCE

ORGANISME DE FORMATION

AFPA Midi Pyrénées

73, rue Saint Jean BP 931395
31 131 BALMA Cedex
<http://www.midi-pyrenees.afpa.fr>

Lydie MARIETTE

Tél.: 05.62.12.81.90
Recrutement.balma@afpa.fr

FORMATION

OBJECTIF**GFE : 15**

A l'issue de la formation à distance, le stagiaire sera capable, au sein d'une entreprise ou en sous-traitance chez un prestataire, d'assurer des missions de service, de conseil, de gestion et de démarches commerciales auprès de particuliers et de professionnels. Le contenu de ses missions dépendra des activités et de l'organisation de l'entreprise.

Il (elle) agira dans un souci de satisfaire les clients et les prospects en préservant les intérêts de l'entreprise. Il (elle) utilisera en permanence et en simultanément le téléphone couplé à l'informatique et les applicatifs associés. L'emploi s'exerce en position assise prolongée devant un écran, dans un espace ouvert. Les horaires peuvent être variables et s'effectuer la nuit, les week-ends et les jours fériés.

PROGRAMME SYNTHETIQUE**CCP 1** : Assurer des services, du conseil et la gestion en relation client à distance**CCP 2** : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance.**Type de validation** : Titre de niveau IV du Ministère du Travail. « Conseiller(ère) relation à distance »**Métiers préparés** : Conseiller clientèle, chargé de clientèle, commercial sédentaire, télé-conseiller, télévendeur, téléprospector, téléenquêteur, téléopérateur.

ORGANISATION

DUREES**Durée en centre** : 370 h**Durée en entreprise** : 140 h**Durée Totale** : 510 h**Durée hebdomadaire** : 35 h**Période de formation** : Du 21 août au 29 novembre 2018**Sites concernés** : Tous les sites Pyramide. (Se référer à la liste des sites).**Regroupements** : 1 par quinzaine environ**Lieu de regroupement** : Campus Balma**CONDITIONS D'ACCES****Prérequis** : Avoir un projet d'accès à l'emploi cohérent dans le métier de la Relation Client à Distance. Connaissances arithmétiques de base. Connaissance de l'entreprise. Maîtrise du clavier et des fonctions de base des logiciels bureautique.**Aptitudes souhaitées** : Aisance relationnelle, expression verbale fluide sans défaut d'élocution ni de prononciation, tempérament commercial, sens du service, résistance physique et nerveuse. Savoir travailler rapidement, être organisé et rigoureux. Bonne expression écrite.**Equipements Recommandés** : Ordinateur à disposition à son domicile et une connexion

Internet, ainsi que d'équipements de communication (micro et casque). Avoir un espace de travail dédié à son domicile.

Procédure d'admission : Information collective (Tous les 1^{ers} Jeudis du mois à l'afpa Balma) + tests et entretien. Se rendre sur site Pyramide le plus proche. (Se référer à la liste des sites).**PUBLIC****Type de public** : Demandeur d'emploi**Nombre de places Région** : 15 places rémunérées