

L'Institut Public Ozens est un établissement médico-social spécialisé dans l'accompagnement des personnes en situations de handicap.

Nous proposons des actions d'insertion dont une formation qualifiante de niveau 4

# FORMER À UN METIER PORTEUR

## Conseiller Relation Clients à Distance

### Formation en alternance

Durée :  
**42 semaines**  
Date d'entrée :  
**3 janvier 2022**

#### DEBOUCHES

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement : les services à la personne et aux entreprises, la vente à distance et E-commerce, l'information et les télécommunications, l'assurance et la finance, l'assistance, l'automobile, les administrations et services publics, les industries.



#### CONTENU DE LA FORMATION

##### CCP1 - Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

- Accueillir un client ou un usager et le renseigner
- Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
- Gérer des situations difficiles en relation client à distance

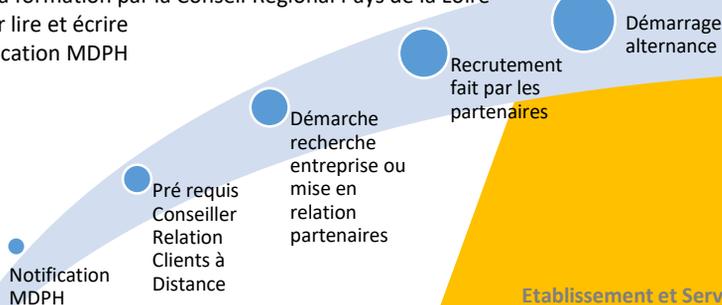
##### CCP2 - Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

- Réaliser des actions de prospection par téléphone
- Fidéliser le client lors de ventes, prises de commande ou réservations
- Gérer des situations de rétention client
- Assurer le recouvrement amiable de créances

#### MODALITES DE DEROULEMENT

- Proposition d'hébergement à proximité
- Rémunération de la formation par la Conseil Régional Pays de la Loire
- Pré-requis : - savoir lire et écrire  
- notification MDPH

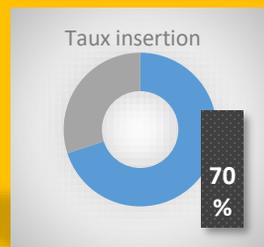
#### PROCESSUS DE RECRUTEMENT



Témoignage  
de Marie-Pierre

« Grace à cette formation, d'une durée d'un an, j'ai pu acquérir toutes les compétences du métier. Une équipe pédagogique très professionnelle a su m'accompagner, tant sur la partie théorique que pratique. La découverte d'entreprises et une mise en situation réelle, par l'intermédiaire de stages, m'a confortée dans mon projet et m'a fait découvrir, tous les aspects de mon nouveau métier.

Aujourd'hui, j'exerce le métier de CRCD, dans le domaine du recouvrement, sur plateau, en marguerite, au sein de l'entreprise où j'ai effectué mes stages. »



MAJ octobre 2022

Coopération avec l'ESRP/ESPO  
La Tourmaline à Saint-Herblain



#### CONTACTS

Etablissement et Service de Réadaptation Professionnelle (ESRP)

Mathieu LAFFONT - Responsable de service

Tél : 02 51 79 50 00 [m.laffont@ocens.fr](mailto:m.laffont@ocens.fr)

Amélie LECHEVAL - Coordinatrice Pédagogique

Tél : 06 80 84 53 14 [a.lecheval@ocens.fr](mailto:a.lecheval@ocens.fr)