



FORMATIONS QUALIFIANTES

- FORMATION CONSEILLER.ÈRE RELATION
CLIENT À DISTANCE (CRCD) p.2

- FORMATION PRATICIEN BIEN-ETRE p.3

POLE DE
SERVICES
EN
DEFICIENCES
SENSORIELLES
ET DU
LANGAGE

www.ocens.fr

CONTACTS

-

Matthieu LAFFONT - Responsable de service
Tél : 02 51 79 50 00 m.laffont@ocens.fr

Amélie LECHEVAL - Coordinatrice Pédagogique
Tél : 06 80 84 53 14 a.lecheval@ocens.fr

ÉTABLISSEMENT ET SERVICES DE RÉADAPTATION PROFESSIONNELLE (ESRP) Formation Conseiller.ère Relation Client à Distance (CRCD)



POLE DE
SERVICES
EN DEFICIENCES
SENSORIELLES
ET DU
LANGAGE



Jusqu'à 8 places

www.ocens.fr



PUBLICS ACCOMPAGNÉS

Personnes avec une reconnaissance travailleur handicapé, sur orientation de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).

OBJECTIFS

Dans le cadre d'un accompagnement médico-social adapté : assurer **l'insertion socio professionnelle**, promouvoir **l'autonomie, l'autodétermination et la participation sociale** de chacun en vue d'exercer une pleine citoyenneté, animer et mobiliser l'ensemble des acteurs autour d'un **projet global et personnalisé** et agir en faveur d'un **environnement accessible pour tous**.

FORMATION

- Durée : 42 semaines
- Effectif : petit groupe afin de faciliter l'accompagnement individuel (8 maximum)
- Des interventions déployées par une équipe pluridisciplinaire (formation, rééducation, insertion, psychosocial)
- En entreprise : alternance 15 jours par mois
- Date d'entrée : janvier

Valider le Titre Professionnel de niveau 4 (Bac) "Conseiller Relation Client à Distance" ou l'un des deux certificats de compétences professionnelles :

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

MODALITÉS

- Réalisation d'une période de pré-accueil en amont d'une entrée en formation
- Proposition d'hébergement et de restauration à proximité du Centre de Formation
- Rémunération de la formation par le Conseil Régional Pays de la Loire
- Pré-requis : Savoir lire et écrire
Aptitudes de communication orale
Connaissances informatiques de base



CCP2 - Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

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

DÉBOUCHÉS

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.

Coopération avec l'ESRP/ESPO
La Tourmaline à Saint-Herblain (lieu de la formation)



CONTACTS

Amélie LECHEVAL - Coordinatrice Pédagogique
Tél : 06 80 84 53 14 a.lecheval@ocens.fr
Mathieu LAFFONT - Responsable de service
Tél : 02 51 79 50 00 m.laffont@ocens.fr

MAJ octobre 2022



POLE DE
SERVICES
EN DEFICIENCES
SENSORIELLES
ET DU
LANGAGE



Jusqu'à 12 places

www.ocens.fr

PUBLICS ACCOMPAGNÉS

Personnes avec une reconnaissance travailleur handicapé présentant une déficience visuelle, sur orientation de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).

OBJECTIFS

Dans le cadre d'un accompagnement médico-social adapté : assurer **l'insertion socio professionnelle**, promouvoir **l'autonomie, l'autodétermination et la participation sociale** de chacun en vue d'exercer une pleine citoyenneté, animer et mobiliser l'ensemble des acteurs autour d'un **projet global et personnalisé** et agir en faveur **d'un environnement accessible pour tous**.

FORMATION

- **Validation** : Titre Praticien Bien-Être de niveau 4 (Bac)
- **Durée de la formation** : 42 semaines dont 4 semaines en entreprise d'application au Centre de formation
- **Stages en entreprise** : 9 semaines réparties en trois périodes
- **Effectif** : petit groupe afin de faciliter l'accompagnement individuel (12 stagiaires maximum)
- **Dates d'entrée** : janvier

La formation se compose de 3 activités visées

Accueillir et assurer le suivi de la clientèle :

- Accueillir au téléphone un client et assurer la prise de rendez-vous
- Accueillir, prendre en charge et prendre congé en situation de face-à-face
- Renseigner et mettre à jour une fiche client

Réaliser des actions commerciales :

- Vendre des services par téléphone et/ou en face-à-face
- Réaliser des ventes additionnelles

MODALITÉS

- Réalisation d'une période de pré-accueil en amont d'une entrée en formation
- Proposition d'hébergement et de restauration à proximité du Centre de Formation
- Rémunération de la formation par le Conseil Régional Pays de la Loire
- Pré-requis : Savoir lire et écrire
Aptitudes physiques et relationnelles

Réaliser des techniques manuelles de bien-être :

- Préparer et entretenir les espaces réservés aux prestations
- Accueillir le client pour la prestation.
- Utiliser le matériel spécifique (tables, chaises ergonomiques, têtes...))
- Mettre en œuvre des techniques manuelles de Bien-Etre : Amma assis, relaxation coréenne, californien, suédois, abhyanga, réflexologie plantaire, digipuncture, gommages et enveloppements, pierres chaudes

DÉBOUCHÉS

S'intégrer dans un **marché en plein essor**.

Les différents lieux d'exercice sont principalement :

- Thalassothérapies
- SPA / Instituts
- Auto-entreprenariat

CONTACTS

Amélie LECHEVAL - Coordinatrice Pédagogique
Tél : 06 80 84 53 14 a.lecheval@ocens.fr

Matthieu LAFFONT - Responsable de service
Tél : 02 51 79 50 00 m.laffont@ocens.fr

MAJ octobre 2022