

L'Institut Public Orens 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 :
Janvier 2024

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

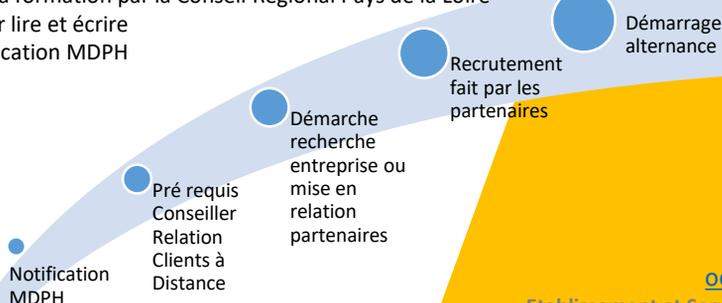
CCP2 - Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

- 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

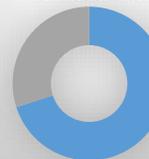


Témoignage
de Marie-Pierre

« 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. »

Taux insertion



70 %

MAJ octobre 2022

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



CONTACTS

ocens.esrp.espo@esantepdl.mssante.fr

Etablissement et Service de Réadaptation Professionnelle (ESRP)

Matthieu LAFFONT - Responsable de service

Tel : 02 51 79 50 00 m.laffont@ocens.fr

Florence LECA - Coordinatrice Pédagogique

Tel : 07.76.58.35.38 f.leca@ocens.fr