

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 2024

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

Florence LECA - Coordinatrice Pédagogique
Tél : 07.76.58.35.38 f.leca@ocens.fr
Mathieu LAFFONT - Responsable de service
Tél : 02 51 79 50 00 m.laffont@ocens.fr

MAJ janvier 2023