

CONSEILLER.ERE RELATION CLIENT À DISTANCE

* SPECIAL MÉDIAS *



CFI

CARIBBEAN
FOUNDERS
INSTITUTE

FORMATION CERTIFIANTE
NIVEAU BAC

Formez vous à un métier d'avenir !

Conseiller.ère relation client à distance * SPECIAL MÉDIAS *

Organisme certificateur
Ministère du travail

Le secteur des médias connaît nombre de spécificités et un modèle de commercialisation propre à considérer. Une formation destinée à former des collaborateurs au plus près des réalités du secteur.

Le conseiller relation client à distance assure pour des entreprises ou des administrations publiques des prestations de services et de conseil, et des actions commerciales pour des entreprises. Tout au long de son activité, il utilise le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et les réseaux sociaux.



Durée de la formation :

12 mois
455h en centre + min 1200h en entreprise

Temps plein, en semaine (durée indicative et ajustable en fonction des besoins des personnes)



Tarif : 7600 € en formation initiale / Gratuit en alternance

(Le prix est donné à titre indicatif, en fonction du dispositif de financement et du niveau de prise en charge)

Effectif :

15 max - Places limitées



Rentrée :

17/10/2023 début prépa
06/11/2023 début contrat d'apprentissage

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance
- Connaître les fondamentaux de l'écosystème des Médias
- Générer des revenus et développer les ventes ainsi que la notoriété d'une marque et son positionnement, grâce à la création de supports de communication on et offline capables de déclencher des demandes de vente, des réponses puis des conversions.

PRÉREQUIS

- Aucun pré-requis de qualification

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Les délais d'accès à la formation sont entre 1 et 3 mois.
- Les sélections se feront sur dossier de candidature, test de positionnement et entretien.

* Cette formation certifiante est éligible au financement CPF, Pôle Emploi, OPCO, CTM et autres en fonction de votre situation.

* Accessible à tous y compris aux personnes en situation de handicap.

Conseiller.ère relation client à distance



Méthodes pédagogiques mobilisées

- Etude de cas et analyse de contenu
- Entretien individuel et personnalisé
- Quiz et évaluations en ligne avec correction personnalisée
- Mise en situation
- Reflexion collaborative

Modalités d'évaluation des acquis

- Un contrôle continu
- Mise en situation professionnelle ou présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation
- Un dossier professionnel
- Un entretien avec le jury

VALIDATION DE LA CERTIFICATION

- La formation Conseiller.ère relation client à distance prépare au titre RNCP 35304.
- A la fin, le candidat peut valider le titre entier ou des blocs de compétences individuelles.

DÉBOUCHÉS

- Insertion professionnelle en entreprise
- Création d'entreprise

PASSERELLES ET POURSUITE D'ÉTUDES

Une fois le Titre de Conseiller relation client à distance obtenu, vous avez la possibilité d'intégrer un cursus Bac +2 tel que par exemple un BTS Management Commercial Opérationnel (MCO)
Enfin, pour se spécialiser dans les circuits de vente numériques, le conseiller commercial doit obtenir un bac+3 avec un BUT techniques de commercialisation, par exemple le parcours marketing digital e-business et entrepreneuriat ou le parcours marketing et management du point de vente.

MÉTIERIS VISÉS

- Télévendeur
- Attaché.e commercial
- Conseiller commercial
- Chargé.e de clientèle
- Promoteur des ventes
- Chef.fe des ventes

PROGRAMME DE FORMATION

Module Initiation : **Intégration, positionnement et contractualisation**

Module 1- **Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance**

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

Module 2 - **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

Module 3 - **Communication**

- Communication et communication marchande.
- L'environnement général de la communication.
- La communication commerciale.
- La communication non-marchande des entreprises.

Module 4 - **Les fondamentaux de l'écosystème des médias et de l'achat médias aux Antilles**

- Découvrir l'écosystème des médias aux Antilles
- Connaître le fonctionnement de l'achat média on- et offline
- Etablir un média planning
- Créer des supports de qualité

Module transverse - **Soft Skills et intégration professionnelle**

- Technique de recherche d'emploi et accompagnement vers l'emploi
- Communication, calcul et raisonnement, culture numérique
- Organisation et méthode pour apprendre
- Sensibilisation aux risques majeurs et au développement durable, PSC1



SCAN ME

INTÉRESSÉ.E ?

Remplissez le dossier d'inscription et un de nos conseillers vous contactera pour vous aider dans votre positionnement vers la montée en compétence. Nous vous accompagnons dans la recherche d'entreprise d'accueil

Caribbean Founders Institute

LAKOUDIGITAL, 1er étage Terminal Inter-Iles, 97200 Fort-de-France

SIRET 84419884600025 - Enregistré sous le numéro 02 97 31947 97 (Martinique)

Cet enregistrement ne vaut pas agrément d'Etat