LE DIPLÔME

Titre professionnel conseiller relation client à distance

niveau 4 (Baccalauréat) RNCP 35304

CENTRE DE FORMATION DECATHLON

POUR QUI

Toutes personnes éligibles au contrat d'apprentissage (de 16 et 29 ans, et au delà si tu es situation de handicap, sportif de haut niveau ou en création/reprise d'entreprise) ou au contrat de professionnalisation (plus de 29 ans et demandeur d'emploi).

Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter leur parcours

PRÉREQUIS

Soit avoir suivi un niveau classe de 1re ou équivalent, Soit détenteur d'un CAP/BEP/titre professionnel de niveau 3, Soit avoir suivi un niveau classe de 2de et 3 ans d'expérience professionnelle.

MODALITÉS D'ACCÈS & DÉLAIS

Dépôt de candidature sur une offre sur le site : **cfa.decathlon.fr / Nos offres**
ou mail : **contact.cfa@decathlon.com**

Test de positionnement et entretien individuel physique.

En moyenne, 1 mois de délai entre le dépôt de la candidature et la validation du dossier.

DURÉE

Environ 440 heures réparties sur 12 mois.

PASSERELLE

Pour connaitre les équivalences et les passerelles vers d'autres certifications, consultez le site internet de France Compétences.
https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35304

DÉBOUCHÉ

Conseiller Client / Commercial / Téléconseiller / Télévendeur / Téléprospecteur

LIEU DE LA FORMATION

En partenariat avec le centre Afpa de Roubaix, 20 Rue du Luxembourg, 59100 Roubaix.

COÛT

Apprentisssage : 8500€ TTC
Professionnalisation : 4026€ TTC
Formation financée par l'Opcommerce
Gratuite pour l'étudiant

LE PROGRAMME

Période d'intégration. Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, sensibilisation au développement durable, adaptation du parcours de formation

Bloc de compétences 1. Les objectifs pédagogiques sont d'assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance comprenant la communication à l'oral et à l'écrit en relation client à distance, l'accueil du client ou de l'usager et le renseigner, l'accompagnement du client, l'assister et le conseiller dans ses choix, la gestion des situations difficiles en relation client à distance.

Bloc de compétences 2. Les objectifs pédagogiques sont de réaliser des actions commerciales en relation client à distance comprenant la réalisation d'actions de prospection par téléphone, la fidélisation du client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations, la gestion de situations de rétention client et la gestion du recouvrement amiable de créances.

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Alternance d'apports théoriques et de mises en situation.
Livret de suivi pédagogique.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation en cours de formation (ECF) et session d'examen en fin de formation avec passage de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour les blocs de compétences 1 et 2. La validation des CCP permettra l'obtention du titre professionnel conseiller relation client à distance.
Un bloc de compétence valide est acquis définitivement.

NOUS CONTACTER

contact.cfa@decathlon.com

CFA DECATHLON
52, Allée Lakanal,
59650 Villeneuve d'Ascq

Afpa Entreprises

Date de Mise à jour : 21/07/2023