

**PROGRAMME ET METHODE DE FORMATION
TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT A
DISTANCE**

Dans le cadre du partage et du co portage des parcours, SELFORME assurera avec ses branches territoriales la gestion administrative et pédagogique des formations dispensées par ses formateurs et prestataires de formations.

SELFORME et le centre de formation organiseront le parcours de formation dont le programme correspond à la préparation aux épreuves du **TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE**.

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.

Le conseiller relation client à distance se réfère aux règles et aux conventions relatives à la communication orale et écrite. Les missions du conseiller relation client à distance varient en fonction de l'activité de l'entreprise ou de la structure. Il respecte la réglementation en vigueur dans son champ d'intervention, les normes qualité, les chartes et procédures de l'entreprise. Il vise à atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs qui lui sont fixés, cherche à satisfaire le client ou le prospect tout en préservant les intérêts de l'entreprise.

Cadre réglementaire du diplôme préparé

Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi (annule et remplace l'arrêté du 9 mars 2006 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministre chargé de l'emploi) Arrêté du 8 décembre 2008 modifié relatif au règlement général des sessions de validation conduisant au titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Arrêté du 19 janvier 2010 définissant les conditions d'agrément des organismes.

Niveau de connaissances préalables et capacités professionnelles requis

- Brevet des collèges ou un diplôme de niveau 3

Buts de la formation

- Intégrer le stagiaire dans le réseau des professionnels.
- Lui permettre d'acquérir des compétences pratiques et pédagogiques nécessaires au **TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE** (séances pédagogiques et démonstrations commentées).
- L'amener à acquérir les savoirs théoriques nécessaires au **TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE**, le conduire à être force de proposition
- dans la coordination de l'élaboration du suivi du projet technique de la structure d'accueil en phase alternée.

Méthodes pédagogiques et techniques mises en oeuvre

La formation au **TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE** s'étend sur **455H**. Le système pédagogique préconisé associe plusieurs modalités d'apprentissage dont la répartition peut varier selon le site de formation. Il s'appuie notamment sur :

- **Des actions de formations en présentiel :**

Ces sessions se déroulent dans un environnement où les participants se retrouvent physiquement dans un même lieu). Elles permettent une interactivité et des échanges instantanés avec l'équipe pédagogique et les autres apprenants. Des activités collaboratives et des discussions sont mises en oeuvre.

- **Des sessions d'apprentissage en visioconférence.**

Ces formations à distance permettent une interactivité en temps réel tout en offrant plus de flexibilité. Elles incluent :

- Des échanges en direct avec le formateur et les autres participants via une plateforme de visioconférence.
- Des activités collaboratives, comme des travaux en sous-groupes, des partages d'écran et des sondages interactifs.
- Un accompagnement pédagogique dynamique avec des supports numériques et des interactions régulières.

- **Des sessions d'apprentissage sous forme de prescrits :**

Selon un calendrier défini, les apprenants réalisent des prescrits de formations transmis par l'équipe pédagogique. Elles reposent sur :

- Des contenus pédagogiques structurés, transmis par l'équipe pédagogique (modules e-learning, fiches de lecture, exercices, vidéos, etc.).



- Un apprentissage flexible, où chaque participant évolue à son rythme dans un cadre défini.
- Un suivi et des points d'évaluation, permettant de mesurer la progression et de répondre aux éventuelles questions.

- **Des sessions d'apprentissage sous forme d'e-learning tutoré :**

Les apprenants ont aussi la possibilité d'accéder à des contenus de formation via notre plateforme Moodle LMS (Learning Management System). Elle centralise des modules interactifs composés d'objectifs, de cours, de résumés, d'exercices et d'évaluations qui jalonnent le parcours de formation pour une progression structurée.

Des activités complémentaires viennent renforcer l'apprentissage comme des quiz, des vidéos interactives...

Ces actions d'apprentissage sont réalisées au rythme de chaque apprenant et selon ses contraintes personnelles et professionnelles. Elles peuvent s'effectuer en entreprise et/ou tout autre lieu. Les heures effectuées dans ce cadre sont imputables au même titre que celles réalisées en centre de formation.

Les interactions entre les participants et les équipes pédagogiques se font de manière différée, souvent via des groupes de discussions, des e-mails, par téléphone ou via notre plateforme Moodle favorisant une interaction continue et un soutien adapté aux besoins individuels.

Un accompagnement technique et pédagogique entoure l'apprenant lors de ses sessions d'apprentissage synchrone et asynchrone :

- Une assistance technique est assurée par les personnes suivantes :
 - Matthieu Caffin - matthieu-caffin@selforme.com
 - Fatiha Sedrat – fatiha-sedrat@selforme.com

Elles sont en charge de la résolution des problématiques techniques, soucis de connexions, soucis d'accès aux contenus à distance, accessibilité sur ordinateur, tablette ou mobile.

Elles peuvent être contactées par mail, de 9h à 17h, et s'engagent à fournir une réponse aux sollicitations dans un délai de 48h ouvrées maximum. Cet accompagnement est complété par des procédures d'utilisation pour guider les apprenants dans l'utilisation des outils de formation.

- Un accompagnement pédagogique est assuré par un tuteur désigné et/ou par l'équipe pédagogique, garantissant une réponse aux échanges asynchrones dans un délai de 48 heures.

Contenu pédagogique

La progression pédagogique se fera sur la base du programme ci-après en lien avec le référentiel.



CCP1 : ASSURER DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DU CONSEIL EN RELATION CLIENT A DISTANCE

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

CCP2 : REALISER DES ACTIONS COMMERCIALES EN RELATION CLIENT A DISTANCE

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

Modalités des certifications

L'obtention du **TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE**, se caractérise par les éléments suivants :

EPREUVES	TYPES D'EPREUVES	COMMISSION D'EVALUATION	CCP
EPREUVES 1, 2 et 3	<p>a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s)</p> <p>b) D'un dossier professionnel faisant état des pratiques professionnelles du candidat</p> <p>c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation</p>	<i>Deux personnes mobilisées par l'OF prises dans la liste des évaluateurs validée par le ministère du travail</i>	CCP 1 CCP 2

