



GFORM'VENTE
La formation durable !

les acteurs de
la compétence

Durée

693 heures
(483 en centre et 210 en entreprise)

Dates : Prochainement

Horaires : lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30

Tarif

A partir de 4000€-net de TVA

Programme de formation

« **CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE** »

Réf. CRCD – RNCP : 35304 - ROME : D1418

Objectifs

Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance
Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

Contenu

Module 1 : Assurer des prestations de services et de conseil à distance (387 heures)

- ✓ Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone
- ✓ Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur
- ✓ Apporter une assistance de niveau 1 au client
- ✓ Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale

Module 2 : Réaliser des actions commerciales à distance (306 heures)

- ✓ Réaliser des actions de prospection par téléphone
- ✓ Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles
- ✓ Vendre des produits et des services
- ✓ Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention
- ✓ Assurer le recouvrement amiable de créances

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Méthodes et outils pédagogiques

Apports théoriques sur l'évolution de la vente à distance, accès à la plateforme collaborative.

Méthode interactive et démonstrative avec application sur des cas concrets issus des situations des apprenants.

Outils pédagogiques : Vidéo YouTube, quiz,

Supports pédagogiques : Livret remis au stagiaire

Éléments matériels de la formation

Supports techniques : De nombreuses mises en situation

Salle de formation : Salle climatisée, rétroprojecteur, espace de restauration, accès aux personnes en situation de handicap

Équipements divers mis à disposition : Un ordinateur portable avec une connexion internet

Documentation : Le formateur s'appuiera sur des ouvrages et des vidéos disponibles

Compétences des formateurs

Consultant-Formateur certifié Formateur Professionnel d'Adultes
Experts dans le domaine du commerce et la vente

Modalités d'évaluation des résultats (ou d'acquisition des compétences)

Certification du Titre Professionnel de Conseiller(ère) Relation Client à Distance de niveau IV.

Possibilité de valider un ou des blocs de compétence.

Public

Toute personne ayant le statut de demandeur d'emploi, salarié, ou en reconversion professionnelle

Prérequis

Prérequis : Être titulaire du CAP/BEP, connaître les bases du commerce

Niveau exigé : CAP/BEP

Débouché

- ✓ Téléconseiller(ère)
- ✓ Téléopérateur(trice)
- ✓ Télévendeur(se)
- ✓ Téléprospecteur(trice)

Modalités

Les inscriptions sont entre 3 mois et 3 jours avant le démarrage.

Vérification des prérequis, test de positionnement, entretien.

Modalités de financement

Financement personnel, Pôle Emploi, Région, OPCO, CPF

Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Contact référent handicap

Julie DORVILLE BOUDHOU

Tel : 0590 25 56 59

E-mail : gestion.gformvente@gmail.com

Contact

Séphora GILLES

Tel : 0590 25 56 59

E-mail : acom.gformvente@gmail.com

QUELQUES INFORMATIONS

Statistiques de 2016 à 2022

Cette formation a déjà été **suivie par 33 stagiaires**.

Le **taux de satisfaction** se monte à **98 %**.

Le **taux de réussite** (objectifs atteints) est de **96 %**.

Le **taux d'insertion** est de **35 %**.

GFORM'VENTE SARL – Route de l'Institut Pasteur 97139 LES ABYMES

Tel : 0590 25 56 59 / 0690 25 88 57 – Email : secretariatgformvente@gmail.com

SARL au capital de 7500€ - n° SIRET : 53019881100016 – Code NAF : 8559A – N° déclaration d'existence : 95970168297 – TVA non assujetti