



DURÉE

57 JOURS

DATES

DU **14.10.2019**

AU **17.01.2020**

CONGES PREVUS

DU **20.12.2019**

AU **03.01.2020**

LIEU

SAINT-OMER

Réunion d'information collective :
le lundi 30 septembre à 9h30



PUBLIC

Etre demandeur d'emploi.
Etre diplômé d'un Bac à Bac +2 (idéalement dans le commerce).
Vous avez le sens du service, un esprit d'équipe et de réussite.



PREREQUIS

Vous êtes doté d'une forte appétence pour la relation client.
Vous avez de bonnes capacités relationnelles et d'écoute. Vous maîtrisez le français à l'écrit et à l'oral.
Vous êtes un(e) candidat(e) avec des qualités d'audace et de curiosité.
Vous maîtrisez l'outil informatique.



OBJECTIFS PROFESSIONNELS

A l'issue de la formation, le conseiller relation clientèle à distance aura des missions diverses. Il sera multi connecté : téléphone, courriel, sms...

Il aura pour mission de servir le client, gérer ses demandes, assurer une démarche commerciale auprès de particuliers et d'entreprises. Il valorise l'image de l'entreprise en étant le premier interlocuteur du client.

La formation permettra également de développer le savoir-être et le sens du service en entreprise

PROGRAMME

Les métiers du conseil en CRCD
Linkedin pour trouver un emploi
Outils bureautique
Gérer les situations difficiles au téléphone
Etre professionnel au téléphone
Rédiger des écrits professionnels efficaces
Accompagnement recherche d'emploi
Optimiser son temps et ses priorités
Les attentes des clients
Les moyens matériels d'un centre de relation client
Prestations de services et de conseil à distance
Enquêtes et sondages
Actions commerciales : préparation, action, suivi
Gérer son stress et ses émotions
Négociation commerciale
10 jours d'immersion en entreprise