



1 formation = 1 job

**Préparation
Opérationnelle
à l'Emploi de**

**Conseiller·e en Relation
Client à Distance**

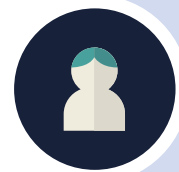


Avis Vérifiés
★★★★★ 4,6/5

Les avantages de la POEI by M2i

Sourcing et présélection des candidats

A la manière d'un cabinet spécialisé, nous mettons en place un processus de recrutement assuré par notre équipe dédiée, garantissant une sélection rigoureuse des candidats.



Suivi pédagogique

Profitez d'un suivi pédagogique régulier, assurant une transparence totale sur la progression des collaborateurs au cours de leur formation.



Certification des compétences

Valorisez les compétences de vos futurs collaborateurs grâce à l'obtention d'une certification officielle.



Formateurs experts spécialisés

Bénéficiez d'une équipe de formateurs-consultants expérimentés, spécialement sélectionnés pour assurer la qualité et la pertinence des formations dispensées dans le cadre de la POEI.



Accompagnement

Simplifiez vos démarches de recrutement en profitant d'un accompagnement personnalisé qui vous guidera à travers toutes les étapes, de l'inscription à la gestion des formalités administratives.



Partenariats stratégiques

Accédez à des contenus de formation de qualité grâce à nos partenariats stratégiques avec les plus grands éditeurs.



Conseil en GEPP

Optimisez votre stratégie GEPP (Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels) en combinant la POEI avec d'autres dispositifs proposés par le groupe M2i, tels que l'alternance, pour créer un parcours adapté aux besoins spécifiques de votre entreprise.



Conseiller·e en Relation Client à Distance

La plupart de nos cursus sont réalisables en formation distancielle.

OBJECTIFS DE FORMATION

Ce cursus permet aux apprenants d'acquérir les compétences fondamentales pour être capable de gérer efficacement les interactions clients à travers divers canaux de communication, en utilisant des outils numériques adaptés, tout en respectant les règles de conformité et en assurant la satisfaction et la fidélisation des clients.

LES MISSIONS DE CONSEILLER·E EN RELATION CLIENT À DISTANCE

- Réceptionner, analyser et traiter les différentes demandes clients.
- Assurer un accompagnement et une gestion des dossier clients de façon personnalisée et qualitative.
- Apporter des solutions commerciales adéquates.
- Adopter une posture professionnelle propre au service client.
- Fidéliser les clients.
- Communiquer efficacement par oral ou par écrit sur les différentes solutions possibles.
- Utiliser les outils de communication numérique.

MÉTIERS CIBLES

Conseiller en relation client, Commercial, Assistant commercial.

PRÉREQUIS

Diplômé bac ou bac+2 ou expérience professionnelle équivalente - Anglais niveau B1 ou B2 - Sens du service - Bonne aptitude à la communication*.

PUBLIC CONCERNÉ

Demandeur·se d'emploi inscrit·e à France Travail.

MODALITÉS, MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formation dispensée en présentiel et/ou à distance par des formateurs professionnels : apports théoriques, exercices de mise en situation professionnelle.

Les formateurs alternent entre la méthode affirmative (présentations, démonstrations), interrogative (tests, quiz...) et active (jeu de rôles, cas pratique, apprentissage par les pairs...). Ils s'appuient sur les 4 piliers de l'apprentissage issus des dernières découvertes en neurosciences. Les journées sont rythmées par l'alternance entre théorie et pratique via un jeu d'exercices : exercices progressifs, exercices récapitulatifs et de validation des acquis.

ADMISSION

- Dossier de candidature
- Test pour vérifier les prérequis
- Entretien
- Validation et éligibilité France travail

MODALITÉS D'ACCÈS

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation en handicap sont consultables sur la page [Accueil et Handicap](#).

VALIDATION DES ACQUIS

- Dans chaque module, environ 50% de travaux dirigés et/ou pratiques pour valider la compréhension
- Tout au long du parcours, 11 jours de travaux pratiques/étude de cas en semi-autonomie pour ancrer les acquis
- Passage d'une certification bureautique TOSA (logiciel au choix)
- En fin de parcours, 3 jours d'étude de cas pour valider l'ensemble du parcours

*Selon les projets de recrutement des entreprises, ces prérequis peuvent être amenés à varier.

DÉLAIS D'ACCÈS

La candidature peut être déposée jusqu'à 15 jours avant la date de démarrage de la session.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les enjeux et les bonnes pratiques de la relation client à distance pour améliorer la satisfaction client
- Utiliser efficacement les techniques de communication orale et écrite adaptées aux différents canaux de contact (téléphone, e-mail, chat)
- Gérer les interactions avec les clients en utilisant un CRM et d'autres outils numériques de manière autonome et organisée
- Appliquer les règles de conformité et de protection des données (RGPD) dans chaque interaction client
- Analyser les besoins et attentes des clients pour proposer des solutions pertinentes et personnalisées
- Résoudre les réclamations et situations conflictuelles en utilisant des techniques de gestion de conflits et de négociation
- Collaborer avec les autres membres de l'équipe pour assurer un suivi fluide des dossiers clients et atteindre les objectifs collectifs
- Adapter son discours et ses actions en fonction des objectifs de vente ou de fidélisation du client

COMPÉTENCES ET TECHNOLOGIES ABORDÉES

57 jours - 399 heures

Catégorie	Modules et objectifs	Durée (Jours)	Durée (Heures)
Méthode	Présentation du cursus : Identifier les plateformes pédagogiques et le projet fil rouge - Présenter le métier - Se connaître avec une activité « brise-glace ».	0,5	3,5
Soft Skills	Apprendre à apprendre : Comprendre comment fonctionne notre cerveau en phase d'apprentissage - Utiliser une technique de prise de notes efficace - Mettre en pratique des stratégies d'apprentissage qui favorise la mémorisation.	0,5	3,5
	Communication et posture professionnelle : Autodiagnostic, apports d'outils théoriques et ateliers (analyse fonctionnelle, relaxation) - Les bases de la communication orale et écrite (remise à niveau Français) - Mieux gérer son stress - Travailler son placement de voix (respiration, ton, timbre...) - Développer une écoute active - Communiquer à l'écrit - Préparer son écrit : Pour qui ? Pourquoi ? - Structurer la rédaction - Spécificités des différents écrits - Assurer la relation client via les canaux digitaux.	5	35
Bureautique	Prise en main de la suite collaborative Microsoft 365 : Démontrer l'importance du portail Microsoft 365 - Utiliser le lanceur d'applications - Gérer des courriels dans Outlook - Planifier des rendez-vous ou des tâches dans le calendrier Online - Concevoir des tableaux avec Excel - Rédiger des comptes-rendus avec Word - Utiliser l'espace de stockage OneDrive - Gérer des tâches en mode agile avec Planner - Prendre des notes avec OneNote.	6	42
Validation des acquis	Préparation et passage d'une certification bureautique TOSA au choix.	1	7
Métier CRCD	Démystifier la fonction de Conseiller en Relation Client à Distance (CRCD) : Découvrir la variété de situations potentiellement rencontrées en relation client à distance lors de contacts « entrants » (demande d'informations, d'assistance...) ou lors de contacts « sortants » (prospection, relances, enquêtes de satisfaction...) - Identifier les évolutions en cours et à venir en matière de relation commerciale à distance : pratiques commerciales qui se développent, technologies au service du conseiller, réglementation... - Identifier les nouvelles attentes des clients vis-à-vis de la relation commerciale à distance.	2	14

Catégorie	Modules et objectifs	Durée (Jours)	Durée (Heures)
Méthode	Faire une veille et repérer l'information utile : Optimiser vos recherches en ligne - Identifier et valider les sources - Configurer des tableaux de bord de veille sur le Web et les réseaux sociaux - Créer une veille pour le compte de votre entreprise : image de marque et réputation, marché, concurrents, savoir-faire.	1	7
Métier CRCD	Prospecter pour obtenir des rendez-vous commerciaux : Identifier les segments de marché et de clientèle à cibler puis les interlocuteurs à contacter - S'appuyer sur les diverses sources d'informations disponibles : études de marché, fichiers déjà existants de prospects, CRM de l'entreprise, sites Web des cibles, réseaux sociaux professionnels (LinkedIn...) - Identifier clairement ses propres facteurs de différenciation avec la concurrence - Développer sa capacité à franchir les barrages, à faire accepter le rendez-vous en le rendant particulièrement intéressant et motivant pour son interlocuteur - Gérer son agenda pour les prises de RDV.	4	28
Validation des acquis	Travaux pratiques : Rédiger des scénarii de conversations pour divers contextes - Simuler des prises de contact avec un client au téléphone.	1	7
Métier CRCD	Amorcer un processus de vente à distance : Préparer son entretien - Développer l'art de « briser la glace » face à un interlocuteur pouvant être sur la réserve - Utiliser le téléphone professionnellement - Amorcer un dialogue naturel en évitant le style « interrogatoire de police » - Adopter les techniques qui favorisent cet échange - Gérer les difficultés - S'adapter aux différentes situations - Développer une forte capacité d'écoute et d'observation - Relancer sans donner l'impression - Traiter un appel entrant.	4	28
Validation des acquis	Travaux pratiques : Atelier collectif ou simulations basées sur des cas concrets - Jeux de rôles - Débriefing sur les comportements - Rédaction d'un plan d'action.	2	14
CRM	Maîtriser les outils de gestion de la relation client (CRM) : Définir le rôle d'un CRM - Gérer des contacts et des informations clients (ajout, mise à jour) - Suivre les interactions - Gérer des tickets de support - Automatiser des tâches répétitives - Prioriser les demandes.	4	28
Validation des acquis	Travaux pratiques : Créer/modifier des fiches clients dans un CRM.	1	7
IA	Augmenter ses ventes grâce à l'Intelligence Artificielle (IA) : Les fondamentaux de l'IA - Perfectionner ses pratiques commerciales grâce à l'IA - Générer des listes de prospects - Enrichir le CRM - Optimisation de campagnes - Personnalisation de contenus - Rédaction de posts efficaces sur les réseaux sociaux.	1	7
Métier CRCD	Maîtriser les techniques de closing : Développer sa capacité à synthétiser les échanges, à valider clairement les points d'accord et les points éventuellement en suspens - Engager son interlocuteur sur l'étape suivante, selon le cas de figure : signature immédiate, échange d'informations complémentaires, envoi ou modification d'une proposition commerciale, fixation du rendez-vous suivant... - Planifier les contacts dans l'agenda.	2	14
	Gérer les situations difficiles : Gérer des demandes particulièrement complexes - Gérer des clients « difficiles » mais non-agressifs : client dépassé par les événements, client excessivement bavard... - Gérer des clients agressifs : simple énervement, agression verbale et menaces... - Identifier les différents types de réclamations et propositions de réponses adaptées.	5	35
Validation des acquis	Mise en situation : Jeux de rôle sur la gestion de conversations difficiles ou de réclamations clients par téléphone ou par mail.	2	14

Catégorie	Modules et objectifs	Durée (Jours)	Durée (Heures)
Métier CRCD	Satisfaction et suivi : Savoir recueillir et analyser les feedbacks des clients - Mener une enquête de satisfaction en préparant un questionnaire - Assurer le suivi et l'amélioration de ses actions commerciales avec des indicateurs de performances et un tableau de bord.	3	21
Validation des acquis	Etude de cas et exercices d'application : Créer un tableau de bord avec Excel pour suivre ses indicateurs de performance - Créer des tableaux de bords à partir du CRM.	1	7
Règlementation	Réglementation et conformité dans la relation client : Connaître les principaux cadres réglementaires régissant la relation client à distance, y compris la protection des données personnelles (RGPD) et les obligations légales liées à la vente à distance - Identifier les obligations légales en matière de gestion des données personnelles, de respect des droits des consommateurs et de gestion des plaintes et réclamations - Appliquer les règles de conformité dans chaque interaction avec le client, afin de respecter les procédures légales et les normes internes de l'entreprise - Adopter une attitude proactive pour prévenir les risques juridiques et s'assurer que les pratiques de l'entreprise restent conformes aux lois en vigueur.	2	14
Validation des acquis	Travaux pratiques : Simulation de gestion d'un litige consommateur : un client demande un remboursement en dehors du délai de rétractation légal - L'apprenant doit trouver une solution en conformité avec les lois sur la consommation et les politiques internes de l'entreprise - Contrôle de conformité interne : les apprenants jouent le rôle de conseillers audités par un service interne de conformité. Ils doivent s'assurer que leurs pratiques sont conformes à la réglementation et répondre aux questions de l'audit.	2	14
Soft Skills	Travailler au sein d'une équipe (et à distance) : Définir les rôles au sein d'une équipe de service client - Comprendre l'importance de la complémentarité des compétences - Identifier les différentes personnalités au sein d'une équipe et s'adapter à leurs styles de travail - Gérer des conflits au sein d'une équipe - Adopter des méthodes de travail dans des environnements de télétravail - Utiliser les outils numériques de collaboration (Google, Microsoft).	3	21
Validation des acquis	Travaux pratiques : Simulation de collaboration à distance avec contraintes.	1	7
	Etude de cas : Validation des acquis finale : technique de vente, usage du CRM...	3	21

57 jours 399 heures

Planning détaillé sur demande

LES PLUS DE M2i FORMATION

Microsoft Teams Education, un outil de suivi et d'animation en présentiel et à distance

- Espace de stockage collaboratif pour accéder aux différents supports de cours et cahiers d'exercices
- Espace dédié aux formateurs pour les fiches de suivi des apprenants qui permettent d'indiquer le niveau d'acquisition des connaissances de chaque apprenant
- Outil de gestion des TPs pour suivre le niveau de progression
- Intégration de la plateforme WooClap pour proposer des activités d'apprentissage interactives
- Fonctionnalités pour gérer des sessions à distance

La playlist e-Learning*

En option, en cas de décrochage, de remédiation pédagogique ou la nécessité de se mettre à niveau pour intégrer le parcours, nous pouvons mettre à disposition avant, pendant et après le cursus, des modules e-learning depuis notre plateforme ACADEMIIC.

* pour ce cursus, certains modules e-learning peuvent être en anglais

Je souhaite recruter des Conseiller·e-s en Relation Client à Distance



Les étapes de la POEI by M2i

