

OBJECTIFS & COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES VISÉES

- Endosser une nouvelle posture en développant son savoir-être et en adoptant un discours professionnel.
- Percevoir de manière précise les impératifs du métier (tâches à effectuer, horaires, difficultés, ...) de Conseiller Relation Client à Distance
- Adhérer au collectif, s'engager pleinement sur son poste pour s'épanouir sur le métier de Conseiller Relation Client à Distance
- Réceptionner un appel entrant et apporter une réponse adéquate, en respectant les chartes mises en place par l'entreprise.

POE_CRCD

288h de formation - 9 semaines

Prérequis et accessibilité

Être demandeur d'emploi inscrit à France Travail
Niveau de motivation élevé, bonne expression orale et écrite ; bonne élocution, aisance relationnelle et sens de la relation client / ou expérience professionnelle dans la relation client à distance.

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter.

Modalités et moyens pédagogiques

Formation dispensée en présentiel par des formateurs professionnels de la relation client à distance, qui s'articule autour d'apports théoriques, de la mise en œuvre des apports théoriques via la réalisation de projets, une période de mise en application.

En présentiel : salle équipée de matériel pédagogique (vidéoprojecteur, paperboard, postes informatiques à disposition). Espace en ligne et drive dédié à la formation et aux supports. Suivi individuel pour chaque apprenant.



LIEUX DE FORMATION

Modula Formation à Bordeaux



DÉBOUCHÉS

Téléconseiller, conseiller service client à distance, conseiller en ligne



CERTIFICATION

Certificat Voltaire



Admission :

- Réunion d'information collective
- Dossier de candidature et test de positionnement
- Entretien individuel de motivation

Modalités d'évaluation :

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

A la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur

Formation qualifiante : certificat de réalisation

Formation certifiante : passage du certificat Voltaire RS7113 enregistré depuis le 28/03/2025 auprès de France Compétences (valide 5 ans). Modula Formation possède l'habilitation du certificateur WOONNOZ pour faire passer cette certification.

modula-formation.com

Bordeaux
05 56 44 58 68

Bayonne
09 78 80 35 04

Limoges
09 73 89 28 66

La Rochelle
05 46 42 45 39

1. DÉVELOPPER SON SAVOIR-ÊTRE EN ENTREPRISE ET PROGRESSER EN EXPRESSION ÉCRITE - 10J

- Créer une cohésion dans le groupe, partager ses valeurs
- Développer sa connaissance de soi pour identifier les risques principaux d'échec de la communication
- Comprendre et optimiser l'impact du comportement verbal/non verbal sur ses relations professionnelles
- Se programmer positivement et s'écouter
- Se fixer des objectifs sur cette formation et créer un plan d'action pour les atteindre
- Comprendre les mécanismes de la communication
- Connaître et pratiquer les différents canaux de communication
- Adapter sa communication à son interlocuteur pour être plus efficace
- Détecter et sortir de la mécommunication en situation de stress

- Positionnement : test de français et mise en place de la certification VOLTAIRE de manière individuelle / coaching

2. CONNAÎTRE ET UTILISER LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION DANS LA RELATION CLIENT A DISTANCE - 10J

- Méthodes ADIDAC, le CAB, l'ARE, le SONCAS, les attentes clients (Relationnelles et techniques)
Mise en place des jeux sur l'écoute active, Histoire de Jean DUPONT, L'importance du Script
- Les mécanismes de vente par téléphone + le verbal, le non verbal et le para-verbal
- Techniques de rétention, gestion des mécontentements et objections des clients/abonnés
- *Exercices pratiques tous les jours : Mise en situation professionnelle, Simulations d'appels, Partage avec le groupe*

3. OUTILS PNL POUR TRAVAILLER SON AFFIRMATION ET SA CONFIANCE EN SOI - 10J

Le principe fondamental de la PNL, c'est le cadre de référence : chaque personne développe sa propre représentation de la réalité en fonction de son éducation, ses expériences, son milieu socioculturel. La première étape est donc d'être conscient de son cadre de référence personnel pour pouvoir en sortir. Ainsi, dégagé de ses a priori, on est bien plus en mesure de comprendre l'autre et de s'adapter à lui.

- Les méthodes de préparation : La rupture du cercle vicieux + L'ancrage + Le cadrage d'objectif
- Les méthodes en Appel : La calibration + la synchronisation + la reformulation
- Le pouvoir du questionnement : Réaliser le pouvoir constructif du questionnement + Apprendre les différentes fonctions du questionnement dans une discussion
- *Mise en pratique / cas réels*
- Écrire des notes : bonnes pratiques
- Optimisation dans l'utilisation des outils informatiques

4. SE PROGRAMMER POSITIVEMENT, APPRÉHENDER LE STRESS, LES CONFLITS ET LES PEURS + PASSAGE DE LA CERTIFICATION - 4J

- Gérer les conflits – attitudes agressives – émotions négatives
- Dépasser ses peurs, ses appréhensions et ses limites
- Techniques de gestion du stress : ateliers de sophrologie, ...

- **COACHING GLOBAL – développement de la posture professionnelle**

- Préparation et passage de la certification Voltaire

Passage de l'examen

- Dictée de trois phrases courtes avec des difficultés d'orthographe mineures.
- Tâche de rédaction : résumer un texte argumentatif. La problématique, les arguments et la position du narrateur sont à exprimer dans un écrit d'une longueur comprise entre 205 et 225 mots.
- QCM Orthographe : questionnaire à réponses multiples d'orthographe de 120 phrases, dont 90 concernent des difficultés courantes, notamment en milieu professionnel, et 30 concernent des difficultés d'un niveau plus élevé et plus littéraire.
- QCM Vocabulaire : questionnaire à choix unique de vocabulaire, qui porte sur 100 mots issus du vocabulaire professionnel.

Deux niveaux sont observés et le certificat est délivré à partir du score 300 en orthographe et du niveau 3 en rédaction : **ORTHOGRAPHE (échelle de 1000 points) et REDACTIONNEL (échelle de 9 points).**

- Certificateur : WOONOZ
- Certification enregistrée le 28/03/2025 (valide 5 ans)