



Offshoring

# Télé conseiller Centres d'Appels

Qualifiante



## 1. Description générale du métier

Le Télé conseiller Centres d'Appels assure, au sein d'une équipe employée dans un centre d'appels, l'interface entre l'entreprise et ses clients. Il prend en charge, essentiellement par téléphone, des missions d'information, de conseil, de vente ou d'assistance. Aussi, il a recours de plus en plus dans ses activités à l'outil Internet.

- Dans le cadre de relation de service, il accueille, conseille et assiste les clients ou les usagers ;
- Dans le cadre de relation commerciale, il démarché des prospects et fidélise des clients.

## 2. Profil de la formation

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure d'exécuter les opérations et les activités suivantes :

- Réguler, organiser et gérer son activité en fonction d'un flux d'appels, dans le cadre d'une équipe
- Recueillir et synthétiser des informations pour qualifier le fichier
- Appliquer les techniques et procédures liées à la relation client à distance
- Accueillir le client ou l'utilisateur au téléphone
- Identifier le service attendu
- Traiter la demande de l'utilisateur ou du client
- Conclure l'entretien en réception d'appels
- Rendre compte des services rendus
- Naviguer et communiquer à l'aide du Net.
- Préparer au sein d'une équipe la phase finale d'une action commerciale
- Etablir la relation client ou prospect
- Réaliser une démarche commerciale à distance
- Conclure l'entretien en émission d'appels
- Rendre compte de son action commerciale

## 3. Conditions d'admission :

- Age : sans limite d'âge
- Niveau Scolaire : Niveau 2ème année du Baccalauréat minimum. Cette formation est ouverte également pour les stagiaires de la 2ème année ou les lauréats de l'OFPPPT niveau Technicien ou Technicien Spécialisé du secteur tertiaire.
- Les qualités et aptitudes que le candidat doit posséder pour l'accès à cette formation sont :
  - Bonne aisance relationnelle
  - Maîtrise du français
  - Connaissances en bureautique
  - Résistance au stress
  - Bonne élocution
  - Avoir la capacité d'écoute
  - Aptitude à travailler en équipe
  - Une bonne perception auditive
- Mode de sélection des candidats à la formation
- Tests et entretiens de sélection

## 4. Programme de la formation

La formation est étalée sur 670 heures

N° Module	Module	Totale
M01	Métier et formation dans les centres d'Appels	30
M02	Communication écrite et orale en français dans un contexte professionnel	120





Offshoring

## Télé conseiller Centres d'Appels

Qualifiante



M03	Gestion du temps	15
M04	Gestion du stress	30
M05	Bureautique	45
M06	Relation client à distance	60
M07	Références culturelles et adaptation au client de France Métropolitaine	45
M08	Assistance et Conseil à distance	60
M09	Démarche commerciale à distance	60
M10	Veille sur l'environnement marché, produits, services	15
M11	Moyens de recherche d'emploi	30
M12	Stage en entreprise	160
TOTAL		670

### 5. Evaluation de la formation

La formation dispensée est modulaire et les évaluations sont organisées sous forme de :

- Contrôles continus ;
- Examens de fin de module ;
- Examen de fin de formation.

A la fin de la formation, il est délivré aux stagiaires une attestation de réussite aux examens de fin de formation.

### 6. Perspectives professionnelles

Après une expérience significative, le conseiller ou la conseillère clientèle à distance peut évoluer vers les fonctions de superviseur Centres d'Appels. Il peut également développer des compétences en démarche commerciale et évoluer vers cette activité en direction des entreprises.

