



Teleperformance
Academy

AGEFOS PME
AQUITAINE

FONDS PARITAIRE
DE SÉCURISATION DES PARCOURS PROFESSIONNELS

R É G I O N
**AQUITAINE
LIMOUSIN
POITOU-CHARENTES**

Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

CCP 2 du TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE

Novembre 2016

INDEX

1. Teleperformance France Academy.....	p 3
<i>Qui sommes nous</i>	<i>p 4</i>
<i>Une expertise sur le Titre.....</i>	<i>p 5</i>
2. Organisation de la formation.....	p 6
<i>L'articulation du programme.....</i>	<i>p 7</i>
<i>Les objectifs pédagogiques.....</i>	<i>p 8</i>
<i>Le déroulé de la formation.....</i>	<i>p 9</i>
3. Contenu pédagogique du programme de formation.....	p 10
4. Planning.....	p 14
5. Annexes.....	p 16



***TELEPERFORMANCE
FRANCE ACADEMY***



TELEPERFORMANCE FRANCE ACADEMY

Qui sommes nous?

Teleperformance France Academy est un organisme de formation agréé pour la formation continue, selon les termes de la loi n°71 575 du 16 juillet 1971.



Teleperformance France Academy

N°72 75 08614 33

230 Boulevard Godard

33300 BORDEAUX

Teleperformance France Academy met à votre disposition son expertise métier et pédagogique, et vous propose des offres formations sur-mesure en intra entreprise et inter entreprise couvrant les domaines d'intervention suivants :

- La Relation Client par téléphone - La Relation Client par Internet
- L'acquisition Client par téléphone - L'acquisition Client par Internet
- Le management d'équipe en CRC (Centre de la Relation Client)
- Formations de formateur en CRC.

Nous mettons à votre disposition :

- Des modules de formation couvrant les exigences du référentiel du **CCP 2 – Réaliser des actions commerciales en relation client à distance** du Titre Professionnel Conseiller Relation Client à Distance.
- Un « Livret de compétences », véritable outil qui vous aidera à faire le point sur vos acquis, savoirs, savoir-faire et savoir être et qui vous accompagnera tout au long de votre certification (annexe 1)
- Des formateurs internes et permanents à la structure (CDI), experts de la Relation client.
- Des locaux répondant aux normes pour les personnes handicapées, situés 230 Boulevard Godard - 33300 Bordeaux (annexe 2)
- Une salle de formation informatisée et des plateaux techniques (annexe 3).
- Des espaces de restauration, de détente, des accès internet.

Depuis 2010, Teleperformance France Academy délivre des **formations diplômantes** sur nos métiers :



- le Titre professionnel Conseiller Relation Client à distance*
- le Titre professionnel Superviseur Relation Client à Distance*

**Certification professionnelle délivrée au nom de l'état par le ministère chargé de l'emploi.*

FICHE SIGNALÉTIQUE

Titre Professionnel Conseiller Relation Client à Distance

Public : demandeur d'emploi, niveau IV et V, porteur d'un projet professionnel correspondant au métier visé. Travailleur handicapé (convention AGEFIPH et Pole Emploi).

Modalités d'inscription : Test et entretien

Code RNCP : 12504

Code NSF : 312t Négociation vente

Pré-requis : Une bonne expression écrite et orale, une bonne élocution, des connaissances informatiques de bases en bureautique (traitement de texte/tableur), une aisance relationnelle, un sens du service, un tempérament commercial.

Titre de Niveau IV soit une équivalence Bac, ayant comme tous les titres du Ministère chargé de l'Emploi, une valeur nationale et interprofessionnelle



2

***ORGANISATION DU
PROGRAMME DE
FORMATION***



ORGANISATION DU PROGRAMME TITRE PROFESSIONNEL CRCD

Teleperformance Academy vous offre une formation incluant un accompagnement à la rédaction pour le Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) et une préparation à l'examen.

Articulation du programme de formation

Le programme concerne un Certificat de Compétences Professionnels (CCP) sur les deux que composent le titre :

CCP2 : REALISER DES ACTIONS COMMERCIALES EN RELATION CLIENT A DISTANCE



175 heures soit 25 jours de théorie

La durée totale de la formation est de **231 heures réparties en 175 heures de théorie et 56 heures de pratique.**

Elle se décompose comme suit :

Thèmes abordés	Durée
Environnement métier conseiller client	42 heures soit 6 jours
CCP2	91 heures soit 13 jours
ECF	7 heures soit 1 jour
DSPP	21 heures soit 3 jours
Entraînement aux épreuves	7 heures soit 1 jour
Examen	7 heures soit 1 jour
Total partie théorique	175 heures soit 25 jours
Stage en entreprise	35 heures soit 5 jours
Atelier – suivis collectifs	21 heures soit 3 jours
Total partie pratique	56 heures soit 8 jours

Teleperformance Academy propose un programme de formation qui aborde tous les aspects de la fonction de Conseiller Relation Client à Distance à travers différents modules tels que :

la culture numérique et la relation client, les procédures et la réglementation, les principes fondamentaux de la réception d'appels et de l'émission d'appels, réaliser des actions de prospection, de détection de projet et de prise de rendez-vous, réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles, vendre des produits et des services, fidélisation et rétention, assurer le recouvrement à l'amiable de créances, gérer les situations difficiles et/ou conflictuelles.

Teleperformance Academy propose également un soutien et un accompagnement professionnel dans la rédaction du DSPP et vous prépare également à présenter l'examen, notamment à l'entretien devant le jury.

Rappel de la définition de l'emploi type et des conditions d'exercice
(extrait du RNCP) :

Dans le respect des règles de la communication écrite et orale, de la réglementation en vigueur, des normes qualité et des chartes de l'entreprise, le (la) conseiller(ère) relation client à distance assure des missions de service, de conseil, de gestion et de démarche commerciale auprès de particuliers (appelé « B to C », business to customer) et de professionnels (appelé « B to B », business to business). Le contenu de ses missions dépend de l'activité de l'entreprise. Il (elle) agit dans un souci de satisfaire les clients et prospects en préservant les intérêts de l'entreprise. Le (la) conseiller(ère) relation client à distance utilise en permanence et en simultané le téléphone couplé à l'informatique et les applicatifs associés : CRM, intranet, internet.

En fonction de l'organisation de l'entreprise, il (elle) effectue des appels entrants et sortants et peut éventuellement réaliser leur suivi par téléphone, courriel, courrier, fax, SMS. Il (elle) saisit et met à jour les données, historise, statue chaque appel et assure les traitements administratifs relatifs au dossier client.

Il (elle) respecte les limites de responsabilité associées de sa mission et oriente le client vers d'autres interlocuteurs si nécessaire. Lors de ses échanges avec les clients et prospects, le (la) conseiller(ère) relation client à distance se conforme aux procédures de l'entreprise. Il (elle) participe à des formations, des réunions d'équipe, des briefings et des challenges. Il (elle) est force de proposition pour l'amélioration des supports : guide d'entretien et outils de communication.

Le (la) conseiller(ère) relation client à distance travaille dans un service internalisé à l'entreprise ou en sous-traitance chez un prestataire, généralement au sein d'une équipe encadrée par un(e) superviseur(se). L'emploi peut s'exercer à domicile dans un cadre de télétravail. Il (elle) réalise les objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés par sa hiérarchie, rend compte des résultats de son action et fait remonter toutes les informations utiles à l'entreprise.



3

***CONTENU
PEDAGOGIQUE DU
PROGRAMME DE
FORMATION***



LE PROGRAMME DE FORMATION ET LA RÉPARTITION PAR THÈME

THEMES	OBJECTIFS	MODALITES
ACCUEIL	Présentation du parcours de formation et la découverte des documents associés (REAC, RC, DSPP). Découverte des supports de formation et son articulation Les droits et les devoirs du stagiaire Les méthodes de recherche de stage	7 h
Présentation des métiers en relation client à distance	Comprendre l'organisation de l'entreprise et plus particulièrement, en centre d'appels. Savoir se situer fonctionnellement dans l'entreprise.	7 h
Culture Numérique et relation client	Comprendre le monde d'Internet Identifier les attentes des internautes et les enjeux de la mutation des métiers de la relation client Être en capacité de s'adapter à la relation client sur Internet Prendre conscience du rôle d'ambassadeur d'un Webconseiller	7 h
Procédures et réglementations	Connaître la signification et l'intérêt des Procédures et Réglementations au sein d'une entreprise. Définir le champ d'intervention du Code de la Consommation, de la Cnil et les droits octroyés par celle-ci Définir les principales normes qualité existantes	7h
Les principes fondamentaux de la réception et l'émission	Asseoir les bases de la relation client par téléphone Pratiquer les attitudes et le discours propres à l'émission et à la réception d'appels	14h

d'appels	<p>Savoir structurer son entretien de l'introduction à la phase conclusion</p> <p>Comprendre les mécanismes de l'objection, l'importance d'y répondre et de bien répondre</p> <p>Savoir reconnaître les objections pour pouvoir les traiter plus efficacement</p> <p>Savoir rester dans une logique positive et valorisante</p>	
-----------------	---	--

CCP2 : REALISER DES ACTIONS COMMERCIALES EN RELATION CLIENT A DISTANCE

 Durée : 13 jours soit 91 heures

THEMES	OBJECTIFS	MODALITES
Réaliser des actions de prospection, de détection de projet et de prise de rendez-vous	<p>Réaliser une action de prospection efficace</p> <p>Décrocher un rendez-vous avec le bon interlocuteur en se servant de toutes les techniques associées</p> <p>Produire des rendez-vous qualifiés (notamment à l'intention des équipes commerciales)</p> <p>Cibler les contacts susceptibles d'être intéressés par les offres commerciales proposées et déterminer les intentions d'achats ou les besoins des prospects</p> <p>Assister la clientèle en offrant la possibilité d'inviter, voire de relancer des prospects pour les salons professionnels, séminaires, ...</p>	14 h
Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles	<p>Maîtriser des techniques de vente afin d'augmenter son panier moyen</p> <p>Savoir élargir les besoins et demandes client</p> <p>Le rebond commercial</p> <p>Associer avec efficacité les différents canaux off et on-line</p> <p>Utiliser les outils de suivi client</p>	14 h
Vendre des produits et des services	<p>L'univers de la vente</p> <p>Utiliser les techniques de vente de façon efficiente</p> <p>Savoir exploiter les outils de suivi client</p> <p>Connaitre le produit Benchmark</p>	21h

Fidélisation et rétention	Etre force de proposition auprès de son client	
	Savoir fidéliser le client Identifier les motifs de départ Etre force de proposition et persuasion Convaincre et retenir le client Valoriser son offre	14h
Assurer le recouvrement amiable de créances	Définir le recouvrement de créances Détecter les raisons des défaillances de paiement Connaître la typologie des débiteurs Développer sa performance d'encassements tout en sauvegardant la relation commerciale Utiliser les méthodes de communication et les règles de l'entretien téléphonique en recouvrement	14h
Gérer les situations difficiles et/ou conflictuelles	Identifier et analyser une situation difficile Comprendre les ressorts et les composantes pour mieux choisir le moyen d'y faire face Comprendre les mécanismes de communication en situations difficiles Garder la maîtrise de ses entretiens Savoir répondre de manière assertive	14h



PLANNING

PLANNING TITRE PROFESSIONNEL CRCD 2016

nov-16		déc-16		janv-17		
1	mardi	1	jeudi	CCP 2	1	dimanche
2	mercredi	2	vendredi	REUNION COLLECTIVE	2	lundi
3	jeudi	3	samedi		3	mardi
4	vendredi	4	dimanche		4	mercredi
5	samedi	5	lundi	REUNION COLLECTIVE	5	jeudi
6	dimanche	6	mardi	CCP 2	6	vendredi
7	lundi	7	mercredi	CCP 2	7	samedi
8	mardi	8	jeudi	CCP 2	8	dimanche
9	mercredi	9	vendredi	CCP 2	9	lundi
10	jeudi	10	samedi		10	mardi
11	vendredi	11	dimanche		11	mercredi
12	samedi	12	lundi	CCP 2	12	jeudi
13	dimanche	13	mardi	CCP 2	13	vendredi
14	lundi	14	mercredi	ECF	14	samedi
15	mardi	15	jeudi	DSPP	15	dimanche
16	mercredi	16	vendredi	DSPP	16	lundi
17	jeudi	17	samedi		17	mardi
18	vendredi	18	dimanche		18	mercredi
19	samedi	19	lundi	STAGE	19	jeudi
20	dimanche	20	mardi	STAGE	20	vendredi
21	lundi	21	mercredi	STAGE	21	samedi
22	mardi	22	jeudi	STAGE	22	dimanche
23	mercredi	23	vendredi	STAGE	23	lundi
24	jeudi	24	samedi		24	mardi
25	vendredi	25	dimanche		25	mercredi
26	samedi	26	lundi	///VACANCES///	26	jeudi
27	dimanche	27	mardi	///VACANCES///	27	vendredi
28	lundi	28	mercredi	///VACANCES///	28	samedi
29	mardi	29	jeudi	///VACANCES///	29	dimanche
30	mercredi	30	vendredi	///VACANCES///	30	lundi
		31	samedi		31	mardi



5

ANNEXES

Annexe 1 : Extrait du Livret de compétences



Objectif de votre compétence
Ce livret de compétences permet de consigner par écrit tout ce que vous pouvez faire dans votre cadre professionnel.

Objectif de votre compétence
Se connaître soi-même pour favoriser votre mobilité interne et externe.

Quand l'utiliser?

- Pour préparer votre argumentaire
Faire le lien entre vos compétences et celles demandées pour le poste
- Vous pouvez en remettre une copie au recruteur.
- C'est un outil qui peut appuyer une évolution de poste.
- Pour décrire et étayer les moments forts de votre carrière

POUR **INTÉGRER** UNE NOUVELLE ENTREPRISE

POUR **ÉVOLUER** DANS L'ENTREPRISE

POUR **SE VENDRE** A L'EXTÉRIEUR

Annexe 2 : Fiche d'accès



Adresse :
228-230 Boulevard Godard
33300 Bordeaux
Tél : 01 55 69 36 22

Directrice TP Academy : **Marie GRENIER-CALLENS**
Responsable Pédagogique & Ingénierie de Formation : **Karine Motisi**

MOYENS D'ACCÈS *(proximité de la Polyclinique Bordeaux Nord)*



En Voiture :
⇒ Rcade bordelaise A630 – sortie 4 – direction
Bordeaux centre. Puis suivre Boulevards/
Polyclinique Bordeaux Nord.
⇒ Parking dans le centre



En Tram :
⇒ Ligne C –
Direction Les berges du Lac –
Arrêt Place Ravezies



*Vous êtes demandeur d'emploi.
Vous êtes intéressé ? Vous souhaitez des informations
complémentaires ?*

*Rapprochez-vous de votre conseiller Pole Emploi pour vous inscrire à
la réunion d'information collective qui aura lieu le 03/11/2016.*

