



RELATION CLIENTÈLE / TÉLÉCONSEIL

Compétences développées

Durée : 140 heures – Formation FOAD

La formation Relation clientèle / téléconseil permet d'acquérir les compétences nécessaires pour gérer la relation client à distance et assurer un service client professionnel et efficace.

Elle prépare les participants à répondre aux demandes des clients, gérer les réclamations et développer une relation de confiance avec les clients.

- relation client à distance
- communication téléphonique professionnelle
- gestion des réclamations
- fidélisation client

Modalités pédagogiques

La formation est dispensée à distance selon un dispositif FOAD (Formation Ouverte et À Distance) comprenant :

- modules e-learning interactifs
- classes virtuelles avec formateur
- exercices pratiques et mises en situation professionnelles
- évaluations en ligne

Plateforme pédagogique : Digiforma

Objectifs de la formation

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- assurer la gestion des appels entrants et sortants
- identifier les besoins des clients et apporter une réponse adaptée
- gérer les réclamations et les situations difficiles
- assurer le suivi et la fidélisation des clients

Prérequis

- maîtrise de base de l'outil informatique
- compréhension du français à l'écrit et à l'oral

Débouchés professionnels

Cette formation permet d'accéder à des postes tels que :

- téléconseiller
- conseiller clientèle
- chargé de relation client
- assistant service client

Public visé

- demandeurs d'emploi
- personnes en reconversion professionnelle
- personnes souhaitant développer des compétences en relation client