

Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle



Conditions d'accès et prérequis

- ✓ MOTIVATION
- ✓ SAVOIR LIRE, ÉCRIRE ET COMPTER
- ✓ INTÉRÊT FORT POUR LA RELATION CLIENT

Pas de prérequis de diplôme



Modalités

Présentiel, 35 heures/semaine, du
lundi au vendredi

Lieu de la formation :
Caen - Bordeaux - Poitiers



Durée et dates

420H
12 semaines

Dates à vérifier sur notre site internet



Public visé

Formation ouverte à toute personne manifestant un intérêt fort pour la restauration ainsi que souhaitant développer ses compétences psychosociales pour favoriser son employabilité

Accessibilité

Formation individualisée et personnalisée avec présence quotidienne de référents techniques et d'équipe pédagogique. Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique est engagé pour adapter la formation et faciliter leur parcours.

Modalités et délais d'accès

Accès à la formation :

- Participer à une réunion d'information collective ou prendre contact directement avec le centre
- Remplir le dossier de candidature
- Participer à un entretien de motivation permettant de vérifier la cohérence du projet professionnel du candidat avec les objectifs de la formation.

Le délai d'accès aux prestations dépend de la programmation de l'Ecole Atypique et des places disponibles. L'admission est définitive à la signature du contrat d'apprentissage.



A propos



L'École Atypique s'engage à fournir une formation inclusive et adaptée à ses apprenants à besoins spécifiques. Notre approche pédagogique différenciée permet à chacun de progresser à son rythme. Nous privilégions l'apprentissage par la pratique, en mettant l'accent sur des projets concrets pour développer des compétences pratiques et renforcer la confiance en soi.

La formation de préqualification vise à garantir une continuité pour les personnes en difficulté d'insertion, grâce à un modèle d'accompagnement inclusif. Elle propose un accompagnement socio-professionnel sur mesure, permettant aux participants de se préparer à obtenir une certification professionnelle.

PROGRAMME DE FORMATION

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance.

BLOCS DE COMPÉTENCES

BLOC 1

Assurer des prestations de services personnalisées en relation client à distance

- Accueillir à distance le client ou l'utilisateur
- Collecter les données du client ou de l'utilisateur et identifier son besoin
- Apporter un conseil personnalisé au client ou à l'utilisateur
- Gérer des situations difficiles en relation client à distance

BLOC 2

Développer la relation commerciale à distance et contribuer à sa pérennité

- Proposer des solutions adaptées aux besoins du prospect-client
- Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale
- Assurer le recouvrement amiable de créances

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Outils multimédias, PC fixes pour chaque apprenant, écran de projection grande taille, Webcam, tableau blanc...
- Modalités : théorie, pratique, travaux de groupes, individuels, réalisation de projets

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Avant

- Entretien de motivation
- Evaluation de la capacité à lire, écrire, calculer
- Recensement des attentes et des besoins spécifiques

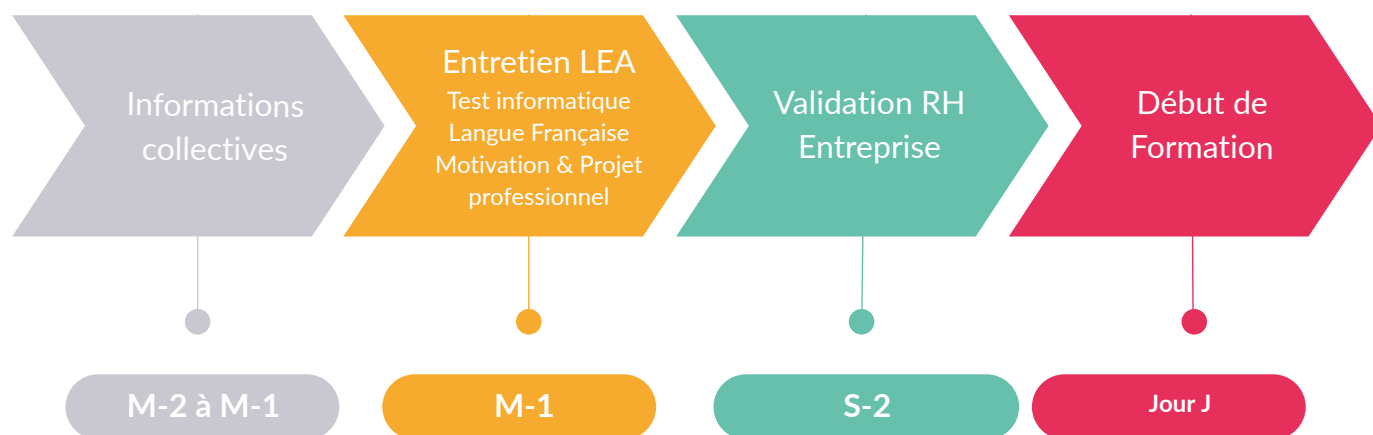
Pendant

- Évaluation continue : suivi régulier des compétences techniques et transversales à travers des mises en situation et des feedbacks personnalisés.
- Suivi socio-pro régulier

Après

- Entretien de motivation pour intégrer l'entreprise ou débiter un Titre Professionnel CRCD.
- Evaluation de la satisfaction

PLANNING DE RECRUTEMENT



POEI CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

Débouchés

- conseiller client
- conseiller clientèle
- chargé d'accueil
- chargé de clientèle
- téléconseiller
- télévendeur
- téléprospecteur

Equivalences et passerelles

Les participants à une POEI (Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle) peuvent poursuivre vers une formation diplômante ou certifiante :

- Titre professionnel Conseiller Relation Client à Distance
- Titre professionnel Conseiller de Vente
- CAP Équipier Polyvalent du Commerce

Pour connaître d'autres passerelles ou équivalences, consultez le site internet de France Compétences :
www.francecompetences.fr

Coût de la formation

Dispositif POEI

- La formation est **gratuite pour les apprenants**
- **Aucun coût** pour les **entreprises**



Statistiques formation



- Taux de poursuite d'études* : NA
- Taux d'interruption en cours de formation* : 0%
- Taux d'insertion professionnelle* : 33%
- Taux de satisfaction* : 81%
- Taux de recommandation* : 71%

*Taux moyen de cette formation calculé sur la base des sessions achevées à l'année 2026. Une actualisation des données sera réalisée à la fin de la prochaine session,



POEI CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

Notre approche inclusive

Par sa **pédagogie différenciée**, notre formation est conçue pour permettre à chaque apprenant·e, quelle que soit la nature des besoins de compensation, d'**évoluer dans des conditions adaptées**.

Notre objectif : **personnaliser** la formation à **chaque profil** et **faciliter les parcours vers l'emploi**. Nous portons une vigilance particulière sur :

- Le rythme et la durée de la formation
- L'étude de besoins d'aménagement matériel (ergonomie du poste de formation)
- L'**adaptation de la progression** pédagogique et des modalités d'évaluation
- L'**accompagnement humain** tout au long du parcours
- Les besoins d'adaptation pour les personnes en **situation de handicap** sont étudiés à la demande.

Nos formateurs

Nos **formateurs**, spécialement sensibilisés pour encadrer les **apprenants à besoins spécifiques**, offrent un **soutien individualisé** avec des **outils adaptés** pour **faciliter l'accès** à l'information. La **sensibilisation à l'inclusion** est encouragée au sein de notre équipe pédagogique, créant un **environnement bienveillant** où chaque apprenant se sent **accepté et respecté**.

Nos partenaires

En collaboration avec nos partenaires tels que **Cap Emploi, UNEA, Espoir 86**, nous offrons des **opportunités d'accompagnement**, renforçant ainsi l'**intégration professionnelle** de nos apprenants.

Notre équipe à votre disposition

Jonathan, référent pédagogique et Emilie, référente Handicap **restent à votre disposition en continu** pour toute question, accompagnement ou échange. **N'hésitez pas à nous contacter !**

Emilie PARQUIER

Référente Handicap & POEI
emilie@lecoleatypique.fr
07 60 14 67 28

Jonathan POMMIER

Référent Pédagogique
jpommier@lecoleatypique.fr
07 61 02 27 99