

*préqualification pour intégrer ensuite la formation « Conseiller relation client à distance » de niveau 4, RNCP 35304



Conditions d'accès et prérequis

- ✓ MOTIVATION
- ✓ MAÎTRISE DE L'OUTIL INFORMATIQUE ET DU FRANÇAIS

Pas de prérequis de diplôme



Modalités

Présentiel, 25 heures/semaine,
du lundi au vendredi
Lieu de la formation :
Chasseneuil-du-Poitou



Durée et dates

300H
3 MOIS

Dates à vérifier sur notre site internet



Public visé

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

Moyens et méthodes pédagogiques

Méthodes :

Apport théorique, mises en situation, travaux en binômes ou en équipe, retours collectifs et débriefings, analyse d'expériences vécues en entreprise, coaching sur le savoir-être et la posture professionnelle

Moyens :

Supports multimédias, PC fixes pour chaque apprenant, écran de projection, système d'émargement dématérialisé pour le suivi en temps réel, espace de stockage numérique



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.

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.



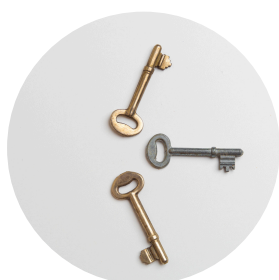
Modalités et délais d'accès

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.
- Disposer d'une structure d'alternance

Le délai d'accès aux prestations dépend de la programmation de l'École Atypique et des places disponibles

L'admission est définitive à la signature du contrat d'apprentissage.





PROGRAMME DE FORMATION

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

Compétences psychosociales 100h :

- Identifier les principes de base des compétences psychosociales.
- Mettre en place des méthodes pour mieux apprendre et gagner en autonomie.
- Communiquer de façon claire et respectueuse avec différents interlocuteurs.
- Reconnaître ses qualités et renforcer sa confiance en soi.
- Gérer ses émotions dans des situations courantes ou stressantes.
- Adopter une posture professionnelle adaptée au monde du travail.
- Prévenir et gérer un désaccord ou un conflit au sein d'une équipe.
- Présenter son parcours et ses compétences dans un CV simple et lisible

Mise à niveau 80h :

- Comprendre et utiliser les bases de la langue française à l'écrit et à l'oral dans un contexte professionnel.
- Utiliser les outils informatiques essentiels, dont l'environnement Office 365.

Compétences techniques 120h :

Acculturer sur les centres de contacts / appels :

- Identifier les spécificités de l'univers des centres d'appels.
- S'approprier la terminologie essentielle du secteur.
- Décrire les principales activités et missions d'un centre de contacts.

Comprendre les enjeux de la relation client :

- Adapter sa voix, son vocabulaire et ses attitudes aux différentes situations de relation client.
- Structurer un entretien téléphonique de manière fluide et professionnelle.
- Utiliser efficacement les techniques de questionnement et de reformulation.





MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Avant

- Entretien de motivation
- 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 la formation Titre professionnel Conseiller relation client à distance
- Evaluation de la satisfaction

Dispositif POEI  France Travail

Coût de la formation

Formation est gratuite pour les apprenants

Aucun coût pour les entreprises

Taux de satisfaction L'École Atypique :

- Taux de satisfaction* :
- Taux de recommandation* :

*Les taux seront calculés à la suite de la première session achevée.

Notre équipe à votre disposition

Mathias, responsable de l'école et Aleksandra, coordinatrice pédagogique et d'inclusion **restent à votre disposition en continu** pour toute question, accompagnement ou échange. **N'hésitez pas à nous contacter!**



Mathias LE DOUCE

mathias@lecoleatypique.fr
06 69 62 35 75



Aleksandra RENAU

aleksandra@lecoleatypique.fr
07 61 02 27 99