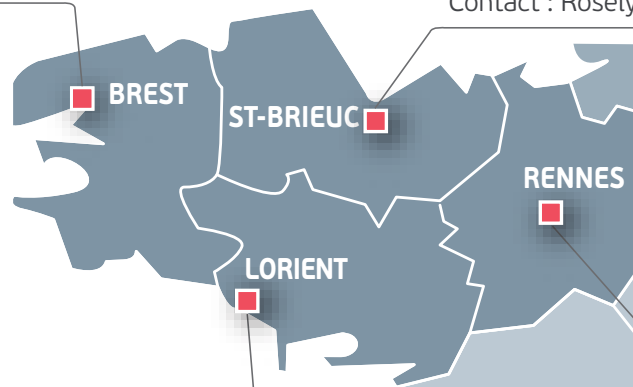


Conseiller.ère relation client multicanal : Pourquoi pas vous ?

Lieux de formation, coordonnées et contacts

AFPA Brest : 15 rue du petit Spernot
02.98.03.88.57 - recrutement.bretagne@afpa.fr
Contact : Murielle Stéphan

CLPS St-Brieuc : 3 ter rue Jules Vallès
02.96.58.04.16 - saint-brieuc@clps.net
Contact : Roselyne Garnier



AFPA Rennes : 6 avenue du haut Sancé
02.99.86.95.51 - recrutement.bretagne@afpa.fr
Contact : Dominique De Poulpiquet

AFPA Lorient : Rue René Lote
02.97.87.12.42 - recrutement.bretagne@afpa.fr
Contact : Cécile Clauquin



Dispositif bénéficiant du soutien de la Région Bretagne



Décembre 2017
Le présent document n'a pas de valeur contractuelle.



Métier de Conseiller.ère relation client multicanal : Pourquoi pas vous ?

Traiter les demandes clients ou usagers

Utiliser les outils dédiés
téléphone, GRC, mail, sms, tchat, réseaux sociaux...



Assurer une démarche commerciale ou de conseil

Réaliser les travaux administratifs

le vrai-faux d'un secteur qui recrute

Quelques employeurs partenaires

Bretagne auto, Canal +, Conseil départemental 22, Éco'Ouate, EDF, ENGIE, Groupama, Harmonie mutuelle, Le Télégramme, Orange recouvrement, SAUR Bretagne, Toupargel,...

Dispositif bénéficiant du soutien de la Région Bretagne



Le vrai-faux d'un secteur qui recrute

1. C'est un métier où on fait de la vente forcée. **FAUX**

80% de l'activité consiste à répondre à des **appels reçus** pour du conseil, de l'assistance technique...



2. On passe sa journée au téléphone. **VRAI et FAUX**

Le métier comprend aussi des travaux administratifs et devient «multicanal» : **courrier, téléphone, sms, mail, tchat, internet...**

3. C'est un secteur qui recrute avec des possibilités d'évolution. **VRAI**

Contrairement aux idées reçues les embauches sont à **plus de 75%** des CDI à temps plein. Avec une bonne connaissance de l'entreprise (produits, clients...) **on peut facilement évoluer** vers d'autres fonctions : superviseur, fonctions marketing, technico-commercial...

4. Les conditions de travail sont difficiles. **FAUX**

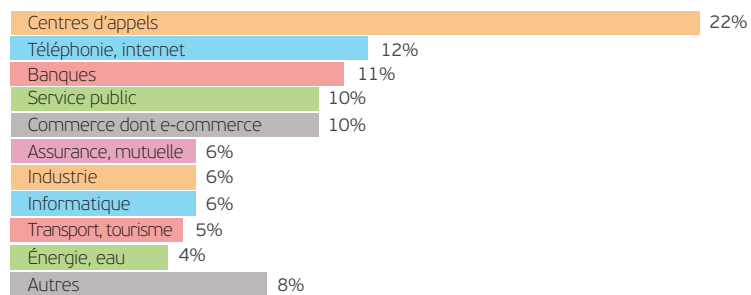
C'est un des seuls secteur ayant mis en place en France le **label de responsabilité sociale**, prouvant la volonté de **valoriser les ressources humaines**. La majorité des emplois ne sont **pas en horaires décalés** comme on peut le penser.

5. On ne travaille que dans des grandes plateformes d'appels. **FAUX**

Le secteur c'est 270.000 emplois en France dont seulement 60.000 en centres d'appels, soit **78% d'emploi dans d'autres environnements**.

6. On trouve des conseillers client multicanal dans toutes sortes d'entreprises. **VRAI**

La relation client multicanal se développe dans toutes les **entreprises de toutes tailles et de tous secteurs** :



7. Avoir un diplôme facilite l'embauche. **VRAI**

Se former aux compétences clés du métier **facilite l'accès à l'emploi** (80 % des stagiaires en emploi 6 mois après la formation), garantit la **polyvalence sur toutes les tâches** et **favorise l'évolution professionnelle**.

Une formation diplômante pour un emploi



Titre professionnel Conseiller.ère relation client à distance reconnu et délivré par le ministère du travail (JO 23/01/2016)



Durée : 3,5 mois dont 2 stages de 3 semaines en entreprise



Programme :

- Traiter les demandes clients et usagers
- Assurer une démarche commerciale ou de conseil

- Réaliser les travaux administratifs
- Utiliser les outils dédiés (téléphone, logiciel de GRC, courrier, mail, sms, tchat, réseaux sociaux,...)



Profil requis :

- Goût et aptitude pour la relation client
- Bonne élocution et aisance verbale
- Pratique de l'ordinateur, d'Internet et des messageries

Comment se former ?

- Le programme Bretagne formation pour les demandeurs d'emploi (PBF de la région Bretagne)
- La formation continue pour les salariés en reconversion (CIF, CSP...)
- La VAE, l'alternance...



Insertion en emploi



” Témoignages



Christelle

Suite à mes démarches durant la formation j'ai pu choisir parmi plusieurs propositions d'emploi. J'ai opté pour celle au plus proche de mes aspirations et en CDI.

Éva

Après ma formation, j'ai été recrutée par Gîte de France. Je conseille et gère les réservations par téléphone. J'assure également le suivi administratif des dossiers.

Angélique

À l'issue de mon stage pratique, Boostéo m'a proposé un CDI. Loin de mes préjugés, j'y ai trouvé une ambiance et un cadre de travail agréable et des missions variées.

Pascal

Outre l'acquisition des compétences techniques, la formation m'a permis de prendre confiance en moi. Je suis totalement à l'écoute des personnes que j'accueille à la mairie de Tréguen, qualité de base dans la relation client.

Responsable ressources humaines Groupama

Nos CRCM sont avant tout des conseillers, leur mission est de satisfaire nos clients actuels ou futurs. Ils ont à leur disposition des outils modernes de communication pour être le « lien permanent » entre le groupe et les clients (tchat...). Le temps des plateformes d'actions commerciales agressives est révolu ! Nos clients ont besoin de contact humain et de professionnalisme, nos conseillers CRCM qui sont des professionnels diplômés, sont là pour cela.