

Introduction générale au programme de formation TP CRCD

Bienvenue à tous dans ce parcours de formation menant au Titre Professionnel de Conseiller Relation Client à Distance (TP CRCD). Je suis votre enseignant virtuel et je suis ravi de commencer ce voyage avec vous. Au cours de cette année, nous allons explorer en profondeur les compétences clés dont vous aurez besoin pour exceller dans le domaine de la relation client, particulièrement dans un environnement à distance.

Ce programme est conçu pour vous fournir une formation pratique et théorique, afin que vous puissiez répondre efficacement aux attentes des entreprises tout en assurant la satisfaction des clients. Nous allons aborder des thématiques variées, allant des bases de la relation client, telles que l'accueil et la gestion des demandes, jusqu'aux aspects plus techniques comme la négociation commerciale et le suivi des clients à distance. L'objectif est de vous fournir toutes les compétences nécessaires pour devenir un conseiller client performant et polyvalent.

Le programme de cette formation est structuré sur 12 mois, avec des cours en alternance. Cela signifie qu'une fois par semaine, nous nous retrouverons pour une journée entière de formation à distance, chaque vendredi. Ce format est conçu pour que vous puissiez concilier théorie et pratique tout en ayant un suivi personnalisé grâce aux demi-journées mensuelles qui auront lieu un lundi, chaque mois. Cela nous permettra de faire des points réguliers sur vos progrès et de répondre à toutes vos questions en profondeur.

Le programme est structuré autour de deux blocs de compétences principaux :

1. Bloc 1 : Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance
2. Bloc 2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

Ces deux blocs sont le fondement du Titre Professionnel et sont directement liés aux compétences clés que vous devrez acquérir pour travailler en tant que conseiller relation client.

Je comprends que certaines de ces thématiques puissent sembler théoriques au début, mais il est important de se rappeler que tout ce que vous apprendrez est directement applicable à des situations professionnelles concrètes. Chaque module que nous aborderons vous préparera aux défis réels du métier.

Je vous encourage à prendre cette formation au sérieux et à vous investir pleinement. Le

rôle d'un conseiller relation client à distance n'est pas uniquement de répondre à des questions basiques. Il s'agit de bâtir une relation de confiance et de fidélité avec le client, ce qui est essentiel pour toute entreprise.

L'une des valeurs fondamentales de cette formation est le respect des règles et des délais. Comme dans toute entreprise, la ponctualité est un facteur clé de réussite. Chaque minute compte lors de nos sessions en ligne.

Voici les règles de ponctualité :

- Les cours commencent à l'heure exacte. Connectez-vous 5 à 10 minutes avant chaque session.
- En cas de retard, prévenez à l'avance. Les retards récurrents sans justification peuvent affecter votre suivi pédagogique.
- Toute absence injustifiée devra être rattrapée et peut entraîner une réévaluation de votre parcours.

La ponctualité et l'assiduité seront également évaluées dans votre parcours.

Je suis convaincu que vous avez tous le potentiel pour réussir dans cette formation et dans votre futur métier. Cette formation représente bien plus qu'un simple cours : elle est la base de votre carrière professionnelle.

Soyez ambitieux, motivés et engagez-vous à 100% dans ce programme. Nous avons une année passionnante devant nous, et ensemble, nous allons vous préparer à exceller dans la relation client à distance.

Bonne formation à tous !