

Cours 1 – Introduction au programme et accueil client

Bonjour à tous et bienvenue dans cette première séance dédiée au thème : « Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner ». Je suis votre enseignant virtuel, spécialisé en relation client à distance, et je serai là tout au long de votre formation pour vous guider et vous transmettre les compétences essentielles à votre réussite.

Aujourd'hui, nous allons découvrir ensemble comment offrir un accueil client de qualité, clair et efficace, indispensable dans le métier de Conseiller Relation Client à Distance.

Avant de commencer, je vous rappelle que toutes vos questions devront être posées directement dans le chat. Nous prendrons un moment toutes les 45 minutes pour y répondre.

Commençons donc notre cours par une introduction détaillée au programme que nous allons suivre cette année. Ce programme a été soigneusement conçu pour couvrir intégralement le référentiel officiel du Titre Professionnel Conseiller Relation Client à Distance. Notre objectif est de vous fournir une formation complète, structurée et pratique, vous permettant d'acquérir toutes les compétences nécessaires pour exceller dans le métier.

Durant cette année de formation, nous travaillerons sur deux blocs principaux. Le premier bloc concerne les prestations de services et de conseil. Nous apprendrons ensemble à accueillir et renseigner efficacement les clients ou usagers, à accompagner et assister les clients dans leurs choix, et à gérer les situations difficiles avec empathie et professionnalisme. Vous allez acquérir des compétences clés telles que l'écoute active, la reformulation, et la capacité à traiter les objections avec tact et précision.

Le deuxième bloc sera dédié aux actions commerciales en relation client à distance. Nous explorerons comment réaliser des actions de prospection téléphonique, fidéliser les clients lors de ventes, prises de commandes ou réservations, gérer les situations de rétention client, et enfin assurer le recouvrement amiable des créances. Vous apprendrez à utiliser des techniques commerciales efficaces, à comprendre et anticiper les besoins des clients, et à répondre rapidement et adéquatement à leurs attentes et exigences.

Chaque semaine, nous alternerons entre théorie et mise en pratique. Les séances théoriques vous permettront d'apprendre et de maîtriser les concepts clés et les techniques nécessaires au métier. Les séances pratiques, quant à elles, consisteront en des cas réels et des mises en situation professionnelles pour vous préparer au mieux au terrain. Vous serez régulièrement évalués afin de suivre vos progrès et identifier ensemble les axes

d'amélioration pour chaque apprenant.

La méthodologie utilisée tout au long de l'année sera interactive et collaborative. Vous participerez activement à votre apprentissage en échangeant régulièrement dans le chat, en posant des questions, et en travaillant sur des cas concrets qui reflètent les situations réelles du métier de conseiller en relation client à distance. Le but est que vous puissiez non seulement maîtriser les compétences techniques, mais également développer votre confiance en vous et votre capacité à communiquer clairement et efficacement.

En parallèle des cours, vous aurez accès à des ressources pédagogiques complémentaires, telles que des documents écrits, des fiches pratiques, et des vidéos explicatives pour enrichir votre apprentissage et vous permettre de réviser et de renforcer vos connaissances à votre rythme.

Pour garantir une progression fluide et cohérente tout au long de l'année, chaque module sera clôturé par un bilan et une séance de questions-réponses, où vous pourrez faire le point sur ce que vous avez appris et résoudre toutes vos interrogations avant de passer à l'étape suivante.

Enfin, un suivi individuel et personnalisé sera mis en place tout au long de votre parcours. Nous ferons régulièrement des points d'étape pour évaluer votre progression, vos points forts et vos axes d'amélioration, et pour vous apporter un soutien individualisé en fonction de vos besoins.

Ainsi, grâce à cette structure complète et interactive, vous serez parfaitement préparés pour obtenir le Titre Professionnel Conseiller Relation Client à Distance et entrer avec succès dans le monde professionnel. Nous allons vivre une année passionnante, enrichissante, et déterminante pour votre carrière.

Avant de poursuivre, je vous invite à poser dès maintenant vos questions dans le chat. Je vous laisse 10 à 15 minutes pour que chacun puisse s'exprimer et recevoir une réponse claire.