

CARRIÈRE

BY afpam

CRCD

CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

Chargé de clientèle spécialisé Assurance santé



MISSIONS PRINCIPALES EN ENTREPRISE

- ✓ Gérer des appels entrants et/ou sortants sur des thématiques Santé
- ✓ Répondre aux questions des adhérents sur le sujet du remboursement des soins, la vie du contrat, les cotisations
- ✓ Contrôler des dossiers adhérents
- ✓ Rédiger des mails auprès des adhérents



Le Conseiller Relation Client à Distance assure des prestations de services et de conseil, et des actions commerciales pour des entreprises.

Tout au long de son activité, il utilise le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de message instantanée et les réseaux sociaux.

Il accueille, renseigne et accompagne le client, réalise des opérations de prospection ou de fidélisation par téléphone selon l'activité de l'entreprise. Il peut être amené à gérer des situations difficiles à distance.



NIVEAU D'ENTRÉE

- ✓ CAP/BEP du secteur commerce ou d'une expérience métier de 1 an ou d'un niveau BAC
- ✓ Entretien de validation du projet de formation



MÉTIERS CIBLES

- Téléconseiller
- Chargé de clientèle
- Conseiller Relation Client à Distance

EN QUELQUES MOTS

Le projet de formation Conseiller Relation Client à Distance est animé en collaboration avec des entreprises du territoire dans le cadre de leur besoin de recrutement et vise la validation d'un titre professionnel de niveau 4 Conseiller Relation Client à Distance. Projet orienté Assurance Santé en partenariat avec OWLIANCE- TESSI GROUP leader français sur le marché de l'assurance. Avec un chiffre d'affaires de plus de 34 M€ et une croissance soutenue de plus de 10% par an, OWLIANCE- TESSI GROUP intervient comme prestataire de service pour le compte d'acteurs majeurs du domaine de l'assurance santé et prévoyance.



POURSUITE

L'objectif de la formation vise l'accès à l'emploi

63%

de certification validées sur les sessions 2024

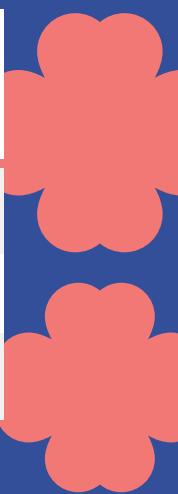
BLOC DE COMPÉTENCES

ASSURER DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DU CONSEIL EN RELATION CLIENT À DISTANCE

- Accueillir le client ou l'usager et le renseigner
- Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
- Gérer des situations difficiles en relation client à distance

RÉALISER DES ACTIONS COMMERCIALES EN RELATION CLIENT À DISTANCE

- Réaliser des actions de prospection par téléphone
- Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commandes ou de réservations
- Gérer des situations de rétention client
- Assurer le recouvrement amiable de créances



PÉDAGOGIE

Cas d'usage appliquéd au secteur de l'assurance santé

Compétences Complémentaires spécialisées : Assurance Santé

Présentation des produits ou services par des professionnels en maîtrisant pleinement le marché/ appréhension des produits dans un contexte commercial permettant de d'en apprécier les caractéristiques.

COMPÉTENCES VALIDÉES par le titre enregistré au Répertoire National de la Certification National de la Certification Professionnelle «TP-Conseiller Relation Client à Distance» de niveau 4, RNCP 35304, code NSF 312t, délivré par le Ministère du du Travail.

MODALITÉ D'ÉVALUATION

- Mise en situation professionnelle
- Entretien Technique
- Questionnement à partir de production
- Entretien de synthèse

- Soit en validation partielle du BLOC 1 : Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

- Soit en validation partielle du BLOC 2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

- Soit en validation totale du titre Conseiller Relation Client à Distance, titre professionnel Ministère de l'Emploi de niveau 4

PROGRAMME

SOCLE MÉTIER	Les fondamentaux de la relation client à distance	7 h
	Gestion des appels difficiles	14 h
	Traitement des objections	14 h

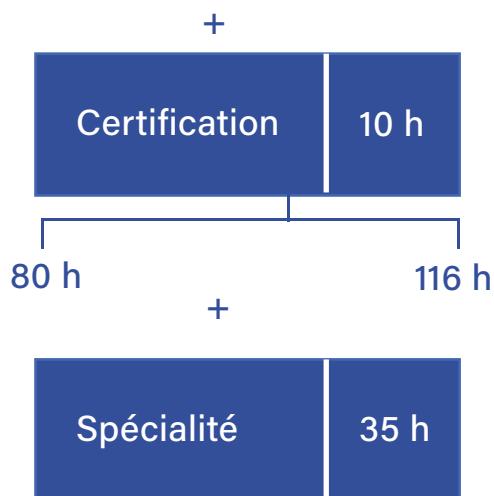
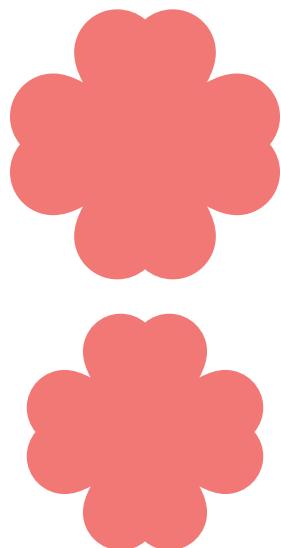
BLOC 1:
Assurer des Prestations de Services et du Conseil en Relation Client à Distance

Appels entrants	35 h
Entreprise	+70 h

et/ou

BLOC 2:
Réaliser des Actions Commerciales en Relation Client à Distance

Appels sortants	35 h
Fidélisation	22 h
Recouvrement	14 h
Entreprise	+70 h



3 VOIES D'ACCÈS

Plan de développement des compétences de l'entreprise

- Entrée 80 et 235h en centre
- Prise en charge par l'entreprise
- Dates à définir

PRF Plan régional de formation

- 200h en centre
- 140h en entreprise
- Prise en charge par Région Grand Est
- Dates nous consulter

VAE Validation des acquis de l'expérience

- Sous réserve de la recevabilité du projet

C'EST AUSSI...

POUR LES DEMANDEURS D'EMPLOI

Des formateurs pour accélérer votre retour à l'emploi, que ce soit via le **programme régional de formation** ou en **accès individuel** à toute notre offre. Développez vos compétences en **commercial, relation client, marketing, ou distribution**, pour construire un avenir professionnel solide et aligné avec les besoins du marché.

POUR LES PERSONNES EN ACTIVITÉ

Grâce au **plan de développement des compétences**, nos formations accompagnent les collaborateurs dans leur évolution. Que ce soit en **négociation, relation client, management, ou e-marketing**, elles permettent de renforcer l'expertise métier et de préparer les prochaines étapes de leur carrière.

POUR LES CADRES ET DIRIGEANTS

Des programmes dédiés à la stratégie et au leadership, pour maîtriser les outils de pilotage d'équipe, de gestion de projets complexes et de transformation digitale. Ces formations visent à répondre aux défis d'un environnement en constante mutation.

UN BILAN DE COMPÉTENCES

Un accompagnement sur mesure pour évaluer vos acquis, définir vos objectifs et bâtir un projet professionnel cohérent. Que vous soyez en poste, en transition ou en reconversion, le bilan de compétences est une étape clé pour réussir.

Nos formations, conçues pour **s'adapter à tous les besoins**, vont de formats courts de 7 heures à des parcours complets d'une durée pouvant atteindre 1 an, selon **le niveau et le projet professionnel** de chacun.



ACCESSIBILITÉ

Locaux totalement accessibles aux personnes à mobilité réduite. Pour toute question d'accessibilité et d'adaptation des moyens pédagogiques, logistiques, aménagements de certification, mises en relation pour l'adaptation du poste de travail, vous pouvez contacter notre référente handicap :

Isabelle SAILLARD
Responsable Formation
isabelle.saillard@afpam-formation.fr

CONTACT

Groupe AFPAM Formation
4 rue Jules Méline,
51430 BEZANNES
Tél. 03 26 86 26 26
contact@afpam-formation.fr
www.afpam-formation.fr