

Conseiller la clientèle en appels entrants (CP FFP)

RS5128 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	326r, 330t, 312m
Formacode(s)	35050
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	02/03/2020
Date d'échéance	02/03/2025

Certificateur(s)

CABINET ASSISTANCE CONSEILS · SIRET : 41303309300050

CABINET ASSISTANCE CONSEILS · SIRET : 41303309300043

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
CABINET ASSISTANCE CONSEILS	41303309300050	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification atteste que son bénéficiaire est en capacité de traiter différentes natures de contacts entrants en fonction de leur typologie (information, assistance, prestation de service commercial) et de leur canal (téléphone, courriel, messageries, application digitale...) au sein d'une plateforme de relation client à distance ou d'un centre de contacts internalisé (insourcing).

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Assurer des missions d'information et de conseil ;
Appliquer les techniques de communication écrite et/ou orale en relation clients ;
Utiliser les applicatifs multi canaux ;
Adapter son activité en fonction des flux d'appel ;
Prendre en charge un portefeuille de dossiers clients ;
Poser un diagnostic ;
Proposer une assistance, un service, un dépannage (SAV) en réponse au diagnostic ;
Accueillir et traiter une réclamation ou une insatisfaction.

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Justifier d'une première expérience professionnelle en centre de contact ou sur un emploi dédié à la gestion de la relation client à distance.

Maîtriser les outils informatique, suite bureautique – tableur et traitement de texte, application de courrier électronique et la navigation/recherche sur internet.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Le jury est composé par une commission comprenant :

- Un représentant de FILEA ;
- Un ou deux représentants du monde économique (responsables d'entreprises et responsables de services).

Base légale

Date de décision	02/03/2020
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	02/03/2025

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Fiche signalétique sur le site du CP FFP

Fiche signalétique sur le site du Carif-Oref

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/5128/>