

CONSEIL, PROSPECTION, VENTE ET RECOUVREMENT À DISTANCE

NIVEAU IV



LIEU DE LA FORMATION

COS Melun
51, avenue Thiers
77000 Melun



CONTACT

Melun
Tél. : 01 64 10 26 30
Fax : 01 64 37 13 55
Email : info.melun@cos-asso.org
Web : crpf.cos-asso.org
www.facebook.com/cos-crpf

LE PARCOURS PROFESSIONNALISANT

Il vise l'acquisition de compétences professionnelles complémentaires afin de répondre à des besoins de qualification ou de polyvalence recherchés sur le marché du travail.

Le parcours professionnalisant **Conseil, Prospection, Vente et recouvrement à distance** vous apportera une actualisation et un complément des compétences déjà détenues.

Vous serez formé(e) aux techniques devenues indispensables dans le contexte professionnel afin de réaliser des actions commerciales en relation client à distance.

Codes ROME : D1403 – D1408

LIEUX ET CONDITIONS D'EXERCICE

Vous pourrez travailler dans un service internalisé à l'entreprise ou en sous-traitance chez un prestataire, généralement au sein d'une équipe encadrée par un(e) superviseur(se). L'emploi peut s'exercer à domicile dans un cadre de télétravail.

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement : informatique, téléphonie, banque, assurance, énergie, transport, santé, mutuelle, tourisme, vente à distance, assistance et administrations. Le rythme de travail varie en fonction des flux d'appels et des tâches multiples à effectuer. L'emploi s'exerce en position assise prolongée devant un écran, dans un espace ouvert.

DURÉE

Durée moyenne : 11 semaines dont 4 semaines en entreprise

QUALITÉS REQUISES

- Bonne élocution et communication
- Stabilité émotionnelle
- Travail en équipe
- Qualité relationnelle
- Sens du service et du client
- Résistance au stress

ADMISSION ET PRISE EN CHARGE

- Cette action est financée par la Région Île-de-France
- Possibilité de financement du parcours par l'AGEFIPH pour les demandeurs d'emploi travailleurs handicapés
- Admission sur dossier, tests et entretien de recrutement

PRÉ-REQUIS

- 3 ans d'expérience professionnelle dans le domaine visé ou un domaine connexe
- Niveau de formation équivalent à un niveau V souhaité
- Maîtrise des fonctions élémentaires de Word et Excel,
- Aptitude à une activité professionnelle sédentaire et à l'utilisation d'un poste informatique de manière prolongée



CONTENU DE LA FORMATION

La formation est modulaire et complétée par une période d'application en entreprise

Module 1 : Réaliser des actions de prospection, de détection de projet et de prise de rendez-vous

- Obtenir l'interlocuteur cible en franchissant les barrières
- Identifier ses besoins et proposer une offre adaptée
- Qualifier le fichier

Module 2 : Vendre des produits et des services

- Découvrir les besoins, promouvoir et valoriser les offres commerciales de produits et/ou de services
- Concrétiser la vente
- Formaliser et assurer le suivi du dossier client

Module 3 : Réaliser des prises de commande et des ventes additionnelles

- Enregistrer des commandes, réservations, adhésions ou abonnements
- Réaliser des ventes additionnelles
- Enregistrer les règlements

Module 4 : Assurer le recouvrement de créances

- Analyser l'historique du dossier client pour comprendre l'origine de la situation de l'impayé
- Rechercher des solutions en vue du recouvrement des créances
- Notifier dans le dossier client pour assurer une traçabilité

Module de sensibilisation aux principes de développement durable

Module d'accompagnement à la recherche de stage

Module de préparation à l'emploi

Synthèse et validation

Validation : Mise en situation professionnelle et entretien technique avec un jury professionnel - Attestations de Compétences et de fin de Formation

5 BONNES RAISONS DE SE FORMER AU COS

- Travail en conditions réelles sur des logiciels professionnels, similaires à ceux rencontrés en entreprise
- Mise en pratique réaliste au sein d'une Entreprise d'Entraînement Pédagogique
- Immersion professionnelle grâce au stage en entreprise
- Accompagnement à l'insertion par un conseiller spécialisé
- Centre facilement accessible depuis Paris : à 25 minutes de la gare de Lyon.

Le COS, une offre des services complète :

Bilans

Bilan médical
 Bilan pluridisciplinaire
 Bilan de compétences salarié
 Bilan linguistique
 Bilan technique et gestuel

Orientation

Préorientation
 Conseil en Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)
 Modules Métier et Entreprise
 Parcours de Mobilisation professionnelle

Insertion

Accompagnement vers l'emploi
 Modules Mobilisation et Accompagnement

Formations

Remise à niveau
 Préqualification
 Agent d'Exécution dans les Services et l'Industrie
 Entreprise d'Entraînement Pédagogique
 Filière Tertiaire
 Filière Informatique
 Filière Graphique
 Filière Services à la personne
 Filière Commerce et Vente



Cette formation est cofinancée par le Fonds social européen dans le cadre du programme opérationnel national « Emploi et Inclusion » 2014-2020