

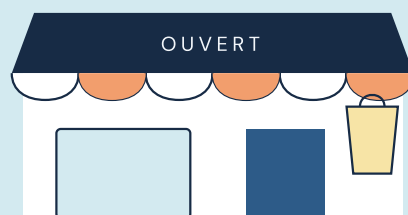
Niv. 4

Relation client

La Réunion · Mayotte

Chargé·e relation clients et développement

Un métier pour celles et ceux qui aiment échanger et convaincre : vous accompagnez les clients sur tous les canaux et vous développez l'activité commerciale de l'entreprise.



L'ESSENTIEL

DURÉE
12 mois

VOLUME
[VOLUME HORAIRE]

RYTHME
1 jour en centre, 4 jours
en entreprise

NIVEAU
Niveau 4 (Bac)

CERTIFICATION
[CERTIFICATION À
COMPLÉTER]

CODE
RNCP [À COMPLÉTER]

CONTRAT
Contrat d'apprentissage

COÛT POUR VOUS
0 €

OBJECTIFS

Ce que vous *saurez faire*.

- ✓ Gérer la relation client sur tous les canaux : téléphone, e-mail, messagerie, face-à-face
- ✓ Développer et fidéliser un portefeuille de clients

POUR QUI ?

- ✓ Jeunes de 16 à 29 ans en contrat d'apprentissage
- ✓ Sans limite d'âge pour les personnes en situation de handicap
- ✓ Adultes en reconversion ou demandeurs d'emploi : nous contacter pour étudier votre situation

PRÉREQUIS

- ✓ Attester d'un diplôme ou titre de niveau 3

PROGRAMME

2 modules, 100 % terrain.

01

Accueillir, conseiller et accompagner le client

- Accueillir et renseigner le client sur tous les canaux
- Traiter les demandes et les réclamations
- Gérer les situations délicates avec professionnalisme

02

Développer l'activité commerciale

- Prospector et identifier de nouveaux clients
- Construire et présenter une proposition commerciale
- Fidéliser et suivre ses indicateurs de performance

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- 1 Information individuelle ou collective
- 2 Positionnement et, si besoin, évaluation des acquis
- 3 Entretien individuel avec un membre de l'équipe
- 4 Aide à la recherche d'entreprise et à la signature du contrat

Entrées possibles toute l'année, selon les places disponibles sur nos sites de La Réunion et de Mayotte.

COÛT ET FINANCEMENT

0 €

Formation prise en charge à 100 % par l'OPCO de l'entreprise (AKTO pour le commerce). Aucuns frais d'inscription pour l'apprenti.e.

VOTRE RÉMUNÉRATION EN APPRENTISSAGE

Âge	Moins de 18 ans	18 à 20 ans	21 à 25 ans	26 ans et plus
1re année	27 %	43 %	53 %	100 %
2e année	38 %	51 %	61 %	100 %
3e année	55 %	67 %	78 %	100 %

Pourcentage du SMIC (ou du salaire minimum conventionnel s'il est plus favorable à partir de 21 ans).

ÉVALUATION ET CERTIFICATION

- ✓ Une mise en situation professionnelle ou la présentation d'un projet réalisé en entreprise
- ✓ Un dossier présentant vos pratiques professionnelles
- ✓ Les résultats des évaluations passées pendant la formation

ET APRÈS ?

Les métiers *qui vous attendent.*

Chargé.e de clientèle

Conseiller.ère commercial.e

Assistant.e commercial.e

Poursuivre avec : Assistant.e manager d'unité marchande (Niv. 4)

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Un.e référent.e handicap vous accompagne pour adapter votre parcours, vos supports et vos épreuves. Contact : [RÉFÉRENT HANDICAP OI · E-MAIL].