



# Formation conseiller relation client by SEIF

SEIF - La Clémentinière - 44860 Pont Saint Martin - <https://seif-consult.com/>  
SIREN 852 542 513 - NAF 7022Z - N° déclaration d'activité 52 44 08782 44

Diffusion le : 1er juin 2024






# EDITO

## SEIF, votre spécialiste de la relation client

“La fin des relations compliquées” : c’est notre vision chez SEIF. Animés par la satisfaction client, nous vous apportons les outils, les méthodes et la formation pour vous permettre de devenir hautement performants et vous aider à créer des relations clients pérennes.

Spécialistes de la solution **Zendesk**, nous sommes à vos côtés pour mener à bien sa mise en place, son paramétrage, son intégration et la **formation de vos équipes**.

Optimiser la relation client passe aussi par l'apprentissage voire l'accompagnement vers le changement. Afin de professionnaliser vos équipes et de les accompagner dans votre transformation, SEIF vous donne toutes les clés pour réussir grâce à **une offre de conseil et de formation adaptée**.

<b>ON PREND LES CHOSES EN MAIN</b>					
	<b>Audit</b> Analyse du besoin et proposition adaptée.	<b>Paramétrages</b> Intégration des canaux de communication. Apport expertise relation client.	<b>Formation</b> Vidéos personnalisées. Accompagnement site ou à distance.	<b>Suivi</b> Assistance technique.	<b>Intégrations</b> Intégrations techniques, personnalisation Guide, applications personnalisées.

## Des formations de qualité

**Nos formateurs expérimentés et certifiés FPA** sont de véritables experts de terrain reconnus dans leur domaine. Tous issus des métiers de la relation client et/ou du secteur logiciel, ils maîtrisent parfaitement l’outil Zendesk.

Animés par les nouvelles méthodes d'apprentissages, leur passion de transmettre et leur sens aigu de la relation client, nos formateurs s’adaptent à tous les publics en formation, d’agent à manager de centre de contact.

SEIF propose des formations sur l’ensemble de la suite Zendesk mais aussi des formations spécifiques métiers, pour vous accompagner dans l’optimisation de votre service client.

Notre ambition : accompagner vos équipes **dans la professionnalisation des métiers de la relation client**. Les formations de SEIF ont pour objectif de **renforcer l’employabilité des personnes et de**

**sécuriser leur parcours professionnel** en développant leurs compétences techniques et les soft skills et ainsi assurer leur adaptation aux évolutions de la relation client.

## Des formations adaptées à vos besoins

Nous vous offrons une large palette de formations vous permettant d'évoluer selon vos besoins : formation sur site et formation à distance. Proposées en inter-entreprises, ces formations sont également réalisées en intra.

Pour répondre à des demandes plus spécifiques, après une étude complète de vos besoins, nous construisons **des parcours de formation sur-mesure** totalement adaptés à votre contexte.

Conscients des changements rapides du secteur de la relation client, nous faisons évoluer nos formations afin de répondre aux réalités opérationnelles.

## Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap

Une analyse approfondie sera réalisée avec vous afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaires pour vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

## Numéro d'agrément formation

L'organisme de formation SEIF, dispose du numéro de déclaration d'activité<sup>(1)</sup> n° 52 44 08782 44, est référencé et validé Datadock et est certifié QUALIOPi depuis novembre 2021.

(1) Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :  
**ACTIONS DE FORMATION**

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : ACTIONS DE FORMATION



# Parcours de formation CRC by SEIF

## Finalité attendue

Le conseiller relation client à distance assure pour des entreprises ou des administrations publiques des prestations de services et de conseil, et des actions commerciales pour des entreprises. Tout au long de son activité, il évolue dans un contexte de digitalisation et utilise le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée, les réseaux sociaux ainsi que les systèmes de "Customer relationship management" (CRM). Le conseiller relation client à distance se réfère aux règles et aux conventions relatives à la communication orale et écrite.

Les missions du conseiller relation client à distance varient en fonction de l'activité de l'entreprise ou de la structure. Il est en contact avec les clients et/ou des prospects, avec les services internes de l'entreprise ou avec les usagers du service public pour le compte d'institutions ou d'administrations publiques. Le conseiller relation client à distance exerce son activité au sein de services relation client qui regroupent diverses fonctions, telles que la fonction administrative, comptable, commerciale, ou la fonction d'assistance... Le conseiller participe au fonctionnement, au développement commercial et au suivi administratif des dossiers.

La finalité étant de pouvoir considérer le conseiller comme étant "compétent" sur le métier et donc en capacité de mettre en application son apprentissage, dès la prise de fonction. C'est dans ce but, que des compétences reconnues comme étant indispensables à la pratique du métier, ont été identifiées afin d'être proposées au sein de ce parcours de formation multimodal non certifiant.

### Le dispositif

Un dispositif de formation de conseiller relation client sur un format court et professionnalisant :

- Faire intégrer les compétences nécessaires à l'exercice du métier de conseiller relation client à distance.
- Professionnaliser un public débutant lui permettant une prise de poste opérationnelle immédiate

### Objectif(s) de formation visé(s) par le dispositif de formation

A l'issue de la formation, l'apprenant doit être capable de :

- Intégrer les enjeux et spécificités liés au métier de conseiller relation client dans son activité
- Assurer des prestations de services et/ou de conseil en relation client à distance
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance
- Maîtriser les outils et modes de communication à sa disposition
- Adapter son comportement à son interlocuteur

### Public cible

Le public visé est un public d'adultes débutant sur le métier, salariés ou demandeurs d'emploi. L'accès à ce dispositif est proposé :

- Par l'employeur, dans le cadre d'un parcours d'intégration faisant suite à un recrutement ou à une mobilité interne.
- Par Pôle emploi, dans le cadre d'une préparation à l'embauche sur des postes de conseillers relation client à distance

SEIF - La Clémentinière - 44860 Pont Saint Martin - <https://seif-consult.com/>

SIREN 852 542 513 - NAF 7022Z - N° déclaration d'activité 52 44 08782 44

## Pré-requis

- Pas de minimum d'expérience requis
- Bonne expression orale et écrite
- Aisance relationnelle et sens de la relation client
- Connaissances de base en bureautique souhaité

## Durée

Tronc commun : 15 jours soit 105h

Parcours total demandeurs d'emploi : 18 jours soit 126h

Parcours total salariés : 15,5 jours soit 108.5h

## Lieu

Salle de formation sur Nantes ou périphérie (accessibilité PMR : afin de vous accueillir dans les meilleures conditions, n'hésitez pas à nous informer de vos besoins spécifiques le plus rapidement possible)

## Architecture modulaire

Unités de formation	Modules de base	Modules spécifiques	Total heures
<b>SEIF 1</b> - Acquérir les essentiels de la relation client	F10 - F11 - F12 - F13 - F14 <b>38,50h</b>		<b>38.50H</b>
<b>SEIF 2</b> - Dérouler toutes les étapes d'une relation client à distance en tenant compte des spécificités associées	F20 - F21 - F22 - F23 - F24 <b>38,50h</b>		<b>38,50H</b>
<b>By SEIF</b> - Unité de formation transverse	BS1 - BS2 - BS3 <b>28H</b>	BS4 - BS5 <b>24,50H</b>	<b>52,50H</b>

## Contenu des unités de formation

### SEIF 1 - Acquérir les essentiels de la relation client à distance

Réf	Nom	Objectifs de formation	Modalités de formation	Contenu	Durée
<b>F10</b>	<b>Découvrir le domaine de la relation client</b>	Comprendre les enjeux de la relation client, identifier les acteurs, leurs missions, les usages afin d'adapter la bonne posture	Hybride	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les chiffres clés du secteur</li> <li>- Les profils de clients</li> <li>- La communication verbale et non verbale</li> <li>- Le vocabulaire spécifique</li> </ul>	<b>14h</b>
<b>F11</b>	<b>Communiquer en relation client</b>	Nommer les différents canaux de communication qui serviront à l'activité quotidienne Connaître les normes réglementaires associées (RGPD) favorisant leurs bonne utilisation	CV Auto formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les canaux de contacts interne et externe</li> <li>- la priorités de gestion des contacts</li> <li>- Les fondamentaux de la réglementation RGPD</li> <li>- les bonnes pratiques dans le respect du cadre légal</li> </ul>	<b>7h</b>
<b>F12</b>	<b>Accueillir au téléphone</b>	Se présenter, accueillir et identifier un client afin de lui apporter la réponse adaptée (authentification)	CV	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les étapes de l'accueil d'un client par téléphone</li> <li>- La maîtrise du paraverbal</li> <li>- L'authentification de son interlocuteur</li> <li>- L'écoute active</li> </ul>	<b>3.50h</b>
<b>F13</b>	<b>Communiquer à l'écrit</b>	Communiquer à l'écrit via les outils numériques (mail, chatbot) afin d'adapter la réponse au canal	Présentiel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Structure d'un message en fonction du canal utilisé</li> <li>- Les formules de politesse</li> <li>- Compréhension d'un message client</li> <li>- La réponse positive</li> </ul>	<b>7h</b>
<b>F14</b>	<b>Zendesk Support Agent</b>	Maîtriser les bases de l'utilisation d'un système "Customer Relationship Management" (CRM) comme appui au traitement des appels	Présentiel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qu'est-ce-qu'un CRM</li> <li>- Familiarisation avec le logiciel Zendesk</li> <li>- Contenu d'un ticket et ses propriété</li> <li>- Définition des vues</li> <li>- L'expérience client à travers l'usage d'un CRM</li> <li>- Prise d'appel Zendesk Talk</li> <li>- Zendesk Chat</li> </ul>	<b>7h</b>

## SEIF 2 - Dérouler toutes les étapes d'une relation client à distance en tenant compte des spécificités associées

Réf.	Nom	Objectifs de formation	Modalités de formation	Contenu	Durée
<b>F20</b>	<b>Appréhender les étapes de l'entretien téléphonique</b>	Identifier les différentes étapes de l'entretien téléphonique afin de les dérouler lors du traitement des appels	CV	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les étapes d'appels entrant et sortant</li> <li>- Le questionnement, la reformulation</li> <li>- Les enjeux du diagnostic de situation</li> <li>- Test de la solution client</li> <li>- La prise de congés</li> </ul>	<b>7h</b>
<b>F21</b>	<b>Conseiller un client en relation à distance</b>	Accompagner, assister un client et le conseiller dans ses choix en s'appuyant sur des scripts d'appels afin de répondre à sa demande	Présentiel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les 10 étapes de l'entretien de vente ou de conseil</li> <li>- Les techniques de conseil et d'argumentation</li> <li>- Définition et construction d'un script d'appel</li> <li>- Les outils d'aide à la décision</li> </ul>	<b>14h</b>
<b>F22</b>	<b>Satisfaire un client en relation à distance</b>	Induire la satisfaction client et comprendre son importance dans son approche de l'activité Identifier les impacts d'une réclamation afin de mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème	CV Auto formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition de la satisfaction client en RC</li> <li>- Le rôle d'ambassadeur de la satisfaction</li> <li>- L'expérience client</li> <li>- Indicateurs de mesure de la satisfaction client</li> <li>- La réclamation client</li> </ul>	<b>7h</b>
<b>F23</b>	<b>Fidéliser un client en relation à distance</b>	Fidéliser le client lors de ventes, de prises en charge ou de réservations afin de tisser la relation sur le long terme	Auto formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les impacts positifs de la fidélisation pour l'entreprise</li> <li>- L'appui sur les socio styles dans une démarche de fidélisation</li> <li>- Les axes de fidélisation en relation client</li> </ul>	<b>3.50h</b>
<b>F24</b>	<b>Gérer un appel difficile</b>	Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion d'appel difficile afin d'apaiser la relation et d'être en capacité de répondre à la doléance du client	CV	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'écoute active dans le cadre d'un appel difficile</li> <li>- Le discours du conseiller client : bonnes et mauvaises pratiques</li> <li>- Les outils d'aide à la démarche de résolution de problème</li> </ul>	<b>7h</b>



## By Seif - Unité de formation transverse

Réf.	Nom	Objectifs de formation	Modalités de formation	Contenu	Durée
<b>BS1</b>	<b>Parcours Starter</b>	Connaître les objectifs de la formation et le déroulement afin d'intégrer le parcours dans de bonnes conditions, Partager ses attentes pour identifier ses propres objectifs Créer une cohésion de groupe pour faciliter les échanges et le collectif	Présentiel	- Présentation de SEIF et de l'équipe pédagogique - Présentation de l'organisation du parcours - Remise des documents - Présentation du déroulé du dispositif - Règles et charte	<b>7h</b>
<b>BS2</b>	<b>Coordonner des outils en relation client</b>	Optimiser l'utilisation des différents outils technique pour faciliter la pratique simultanée Gérer les priorités pour faciliter le traitement Mettre en oeuvre une démarche d'intelligence situationnelle dans l'optimisation de la relation	Présentiel	- La gestion du poste de travail - La priorisation d'appels - La coordination implicite des outils de relation client - La démarche d'intelligence situationnelle	<b>14h</b>
<b>BS3</b>	<b>Parcours Ending</b>	Faire le bilan de fin de parcours afin de valider la réponse aux attentes de départ Évaluer pour estimer le niveau de réussite du parcours	Présentiel	- Évaluation finale - Regroupement de la promo pour un bilan - Retour sur les attentes - Information sur l'organisation des BS4 / BS5	<b>7h</b>
<b>BS4</b>	<b>Business Intégration</b>	Intégrer sa nouvelle structure dans le cadre du début de contrat Faire le lien entre le parcours et l'entreprise afin d'optimiser son intégration	Présentiel	- Visite d'intégration - Réunion d'intégration - Présentation de la formation interne	<b>3.50h</b>
<b>BS5</b>	<b>Se préparer à l'emploi</b>	Valoriser son CV et sa lettre de motivation dans une démarche de recherche d'emploi Créer et optimiser son profil LinkedIn pour faciliter la visibilité et le recrutement Se préparer aux entretiens d'embauche en valorisant son expérience et sa formation Job Dating pour mettre en relation les stagiaires et les entreprises recruteuses	Auto formation CV Présentiel	- Conception d'un CV - Présentation et utilisation de LinkedIn - Valorisation d'un profil, d'un article ou autre communication réseau - Déroulé d'un entretien de recrutement - Préparation à l'entretien - Passage d'entretien lors du Job Dating	<b>21h</b>

## **Démarches, méthodes et techniques pédagogiques**

- Les démarches sont inductives. Les méthodes sont à dominante active.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : vidéos, documents pdf, outils numériques.
- Les techniques pédagogiques utilisées sont l'exercice, la simulation et la discussion.

## **Moyens pédagogiques**

Afin de rester dans une dynamique opérationnelle, utilisation de différentes modalités de formation ainsi que des modalités pédagogiques actives :

- Alternance de présentiel, distanciel, auto formation, immersion en entreprise
- Méthode active, déductive, interrogative

Architecture modulaire permettant l'individualisation du parcours, l'objectif est double :

- Accompagner nos apprenants en les positionnant en début de parcours, pratiquer la différenciation pédagogique
- Optimiser les possibilités de financement et le nombre de participants

## **Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap**

Une analyse approfondie sera réalisée afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

## **Moyens d'encadrement**

La mise en pratique nécessite un accès internet et un navigateur tel que Chrome ou Firefox. Des supports de formation sont mis à disposition des stagiaires. Le formateur apportera un accompagnement synchrone.

## **Modalités de suivi**

Une attestation de fin de formation ainsi qu'un certificat de réussite seront envoyés à chaque stagiaire.

## **Mode d'évaluation**

Les 4 niveaux d'évaluation seront présents dans le dispositif : satisfaction, formative, sommative, transfert des acquis.

## **Modalités d'admission**

Recrutement sur dossier : entretien et test de positionnement.

## **Délai d'accès**

Le délai estimé entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation est de 2 mois.

## **Tarifs et financements**

Tarif et financement de la formation : nous consulter.  
Plusieurs options possibles en fonction du statut du candidat/apprenant.

## **Renseignements et devis :**

Nom du contact : Florian VANNIER ou Emmanuelle GUIHARD

Téléphone : 02 78 92 00 86 / 07 62 95 77 82 / 07 62 98 08 49

Mail : [formation@seif-consult.com](mailto:formation@seif-consult.com)

Web : [www.seif-consult.com](http://www.seif-consult.com)