



Formation et ingénierie des compétences

## INFREP ORLEANS

1, rue des Charretiers - BP 2221  
45012 Orléans Cedex 1  
Tél. 02 38 62 64 00 Fax 02 38 62 54 67  
Infrep45@infrep.org

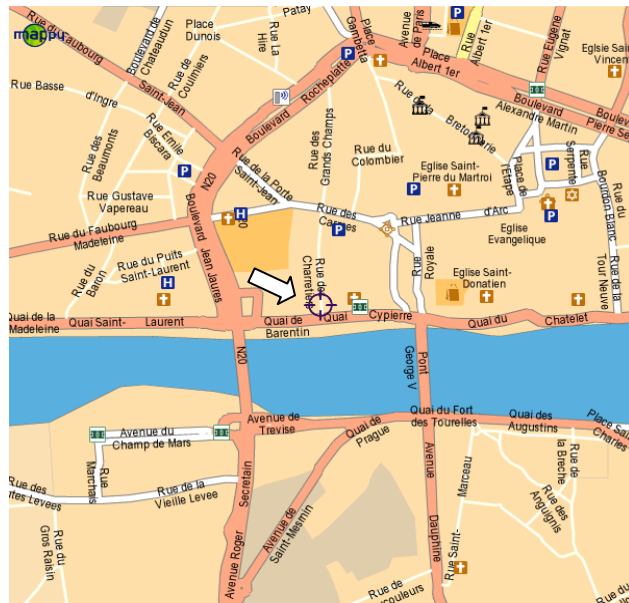
# UN AUTRE REGARD SUR LA FORMATION EN RELATION CLIENT A DISTANCE



**Votre contact :**

**Rémi CHARDON**

[rchardon@infrep.org](mailto:rchardon@infrep.org)



**UN AUTRE REGARD SUR LA FORMATION**



Formation et ingénierie des compétences

## Contrat de Professionnalisation

- ✓ CDD de 8 à 10 mois (ou CDI)
- ✓ Formation : 25 % du temps maxi
- ✓ Objectif : Obtention du Titre Conseiller Service Client à Distance délivré par le Ministère du travail (niveau IV)
- ✓ Rémunération : à partir de 55 % du SMIC selon âge et niveau de qualification
- ✓ Exonération des charges patronales de sécurité sociale ou minoration « loi Fillon » \*
- ✓ Coûts de formation pris en charge par un OPCA
- ✓ Présélection des candidats par l'Infrep

\* selon âge du salarié

## Formation Professionnelle

- ✓ Stage de formation professionnelle rémunérée d'une durée de 6 mois
- ✓ Contenu : Emission et Réception d'appels, Communication, Informatique
- ✓ Objectif : Obtention du Titre Professionnel « Conseiller Service Client à Distance » délivré par le Ministère du travail (niveau IV)
- ✓ 2 missions entreprises :
  - ☞ 3 semaines en réception d'appels
  - ☞ 3 semaines en émission d'appels
- ✓ Développement d'un réseau entreprises
- ✓ Financement : Conseil Régional ou Assedic

## Formation Continue



- ✓ Conception d'un programme personnalisé en fonction des besoins de l'entreprise et des salariés, en émission et/ou en réception d'appels
- ✓ Déroulement possible dans les locaux de l'Infrep ou de l'entreprise
- ✓ Financement sur le plan de formation de l'entreprise, ou dans le cadre du DIF
- ✓ Exemples :
  - ☞ l'accueil téléphonique image de l'entreprise
  - ☞ traiter les réclamations clients
  - ☞ réussir sa prise de rendez-vous
  - ☞ mieux vendre au téléphone

## Validation des Acquis de l'Expérience



- ✓ Une valorisation de l'entreprise au travers de ses ressources humaines
- ✓ Une reconnaissance des compétences du salarié au sein de son entreprise
- ✓ Une validation des compétences professionnelles acquises par un minimum de 3 ans équivalent temps plein dans l'activité
- ✓ Objectif : Titre Conseiller Service Client à Distance délivré par le Ministère du travail (niveau IV)
- ✓ Durée : 10 à 12 heures réparties sur quelques mois, si possible hors temps de travail
- ✓ Divers financements possibles : DDTEFP, OPCA, plan de formation, DIF...