



## FORMATION TELECONSEILLER

### OBJECTIFS

En situation professionnelle et au terme de cette formation, les téléconseillers débutants seront en mesure de :

- Comprendre les principes fondamentaux de la relation client interne et externe (contexte économique, juridique et commercial)
- Mettre en pratique les différentes techniques d'appels entrants et sortants
- Maîtriser les savoirs et savoir-être en lien avec le métier de téléconseiller (communication écrite et verbale – gestion du temps et du stress – posture d'écoute active)
- Actualisation du Curriculum vitae pour une recherche active d'emploi

**DISPOSITIF**  
PARTENARIAT  
POLE EMPLOI

### DATES DE FORMATION

Du 04/10 AU 18/12/18

### DURÉE

364 h dont 224 h en centre de formation et 140 h de mission entreprise

### EFFECTIF

13 stagiaires

### COÛT

Formation gratuite et rémunérée

### PEDAGOGIE

La formation « TELECONSEILLER » est une formation-action. Une alternance quotidienne de travaux individuels et collectifs permet à chaque stagiaire d'avancer sur son projet. Validation par une attestation de formation. Evaluation des connaissances par des mises en situation – QCM.

### CONTENU

#### UNITE 1 – Communication /Gestion du temps et du stress - 63 h

- Communication orale /Communication écrite
- Expression écrite
- Gestion du stress /Gestion du temps et organisation

#### UNITE 3 – LE METIER DE TELECONSEILLER : PREMIERE APPROCHE DE L'APPEL SORTANT – 45.5 h

- Définition relation client en appel sortant – préparation d'un appel/outils – prise de contact – argumentation – conclusion entretien – prise de congé – suivi de l'entretien

#### UNITE 2 – LE METIER DE TELECONSEILLER : LES APPELS ENTRANTS – 73.5 h

- Définition et missions de téléconseiller – réception d'appels – argumentaire – visite plateforme – objections conclusion d'appel – prise de message – gestion de situations difficiles

#### BLOCS D'APPRENTISSAGES TRANSVERSAUX – 42 h

- Accueil - Intégration - Bilans
- Cohésion d'équipe
- Construire son CV et préparer sa période en milieu professionnel

### INTERVENANTS

La formation est animée par des formateurs experts de la CCI de Maine-et-Loire, spécialisés en relation client à distance.

### DURÉE

259 heures soit 27 jours de centre de formation et 10 jours d'immersion en entreprise.

### PUBLIC CONCERNÉ - PRÉ-REQUIS

Demandeurs d'emplois positionnés par Pôle Emploi possédant un BAC ou niveau BAC, ayant un peu d'expérience. Ce métier demande :

- une aisance au regard du téléphone, de l'ordinateur et des outils bureautiques
- une bonne élocution et une bonne gestion du stress

# AIF Téléconseiller



Jennifer LANDAIS  
Tél : 02 41 20 49 92

Email  
[jennifer.landais@maineetloire.cci.fr](mailto:jennifer.landais@maineetloire.cci.fr)

Site Internet :  
[www.cciformation49.fr](http://www.cciformation49.fr)

**CCI DE MAINE ET LOIRE**  
Centre Pierre Cointreau  
132 avenue de Lattre de Tassigny  
CS 51030  
49015 ANGERS CEDEX 01

N° de déclaration d'existence  
d'activité : 52490236949

## AIF TELECONSEILLER

Formation mise en place par Pôle Emploi pour répondre à une recherche permanente de téléconseiller entrant / sortant pour les plateformes d'Angers.

Cette formation permettra d'apporter de nouveaux candidats pour les jobdatings avec des entreprises sur la place d'Angers.

## RÉUNION D'INFORMATION :

Transmission de la candidature

Prescription validée par Pôle Emploi qui s'assure de la cohérence entre l'objectif de la formation et le projet professionnel du demandeur d'emploi.

Nature des tests de sélection : Entretien individuel de motivation et tests à l'issue de la réunion d'information collective.

### Information collective

**Le 18 septembre 2018 - 9 h** - Centre Pierre Cointreau – 132 av de Lattre de Tassigny - 49015 ANGERS Cedex suivie des entretiens de sélection.

## MODALITES PRATIQUES et INSCRIPTION :

Liste des documents à apporter :

- Lettre de motivation argumentée par rapport à la formation demandée,
- CV,
- Attestation Pôle Emploi.

## ACQUIS DE CONNAISSANCES / BILANS

Bilan final en présence de Pôle Emploi.

- Date du bilan final : 18/12/2018

## RÉFÉRENTS :

- Mission locale : votre conseiller Mission Locale
- Pôle Emploi : votre conseiller Pôle Emploi
- Cap Emploi : votre conseiller CAP Emploi