Objectifs

La DVE relation Client est une formation composée des 3 objectifs suivants:

- L'acquisition des compétences à s'orienter (confirmation du projet professionnel des métiers de la Relation Client)
- L'acquisition des aptitudes relationnelles et des compétences professionnelles suivantes :
  - Réaliser des actions commerciales en relation client à distance
  - Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance
- La validation du certificat CLEA

Public visé :
Destiné à un public jeune et adulte, **prioritairement dépourvu de diplôme** et rencontrant des difficultés d'apprentissage ou d'insertion.

Pré- requis :
Avoir satisfait aux évaluations préalables (en fonction des résultats aux tests un positionnement sur la formation « Se former pour Lire, Ecrire et Agir »), Connaissance des outils bureautiques.

Modalités d'accès à la formation

- Information collective
- Admission après test et entretien

Modalités d'entrées ou de sorties : Entrées et sorties permanentes

Délais d'accès : Immédiatement selon les places disponibles

Durée : 676h de formation et 280h de stage maximum
Amplitude maximale de réalisation de 12 mois

30 Heures / semaine

Tarif : Formation gratuite sous condition, elle est prise en charge par la Région Hauts-de-France et co-financée par le FSE

Méthodes mobilisées

Alternance d'apports théoriques et de mises en pratique
Les mises en situation, les études de cas et exercices sont constants, ce qui facilite l'apprentissage des savoir-faire et la consolidation des connaissances
Possibilité de suivre la formation en présentiel, en distanciel (Accès à notre plateforme) ou mixte.

Modalités d'évaluation

- Evaluation Cléa initiale permettant d'évaluer la durée du parcours
- Evaluations formatives
- Evaluation Cléa Finale
- Evaluation de votre satisfaction

Résultats attendus

- 60 % des publics auront validé le certificat CLéA, et 80% auront validé un projet professionnel.
- Cette validation de projet sera matérialisée par la production d'un document synthétique faisant apparaître clairement les arguments mis au service du projet et un plan d'action déclinant les démarches à conduire à l'issue de la formation.

Débouchés / Suites de Parcours

-Retour à l'emploi vers les métiers de la relation client : Conseiller(ère) relation client à distance, Conseiller(ère) clientèle, chargé(e) de clientèle, Téléconseiller(ère),Télévendeur(euse), Télé-enquêteur(trice), Commercial(e), Vendeur(se), …
-Accès une formation qualifiante inscrite au PRF (TP CRCD, TP VCM…)

Taux de réussite à l'examen**
63,10%

Taux de satisfaction*
80%

*Source : Anotea (Pôle Emploi) – Taux de satisfaction globale pour la Région Hauts-de-France
** Certificat CLéA - Nb de candidats ayant obtenu au moins un Certificat de Compétences Professionnelles / Nb de candidats présentés – Résultat Global Région

Votre contact : Christine GOURDIN, Coordinatrice Pédagogique
gourdin@sjt.com / Tél : 06 26 12 01 99

Lieu de formation : SJT Roubaix
15 Avenue André Diligent – Parabole IV
Tél : 03 20 02 85 67
sjt-hautsdefrance@sjt.com

Conformité réglementaire de l'accès aux personnes en mobilité réduite : Accès conforme/ Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite
Tous nos dispositifs sont ouverts aux publics reconnus travailleurs handicapés, nos référents handicap vous apportent leur écoute et étudient avec vous toutes les adaptations nécessaires pour le bon déroulement de votre formation (soit en en rythme durée, aménagement pédagogique).

Horaires d'ouverture du site : De 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
Réunion d'Information Collective, **tous les mercredis 9h**

PLAQ DVE SIEG – 15/10/2020 – Date de mise à jour : le 17/11/2020

ASSOCIATION LOI 1901
SJT
Solidarité & Jalons pour le Travail

SIEG COMPETENCES CLES

DYNAMIQUE VERS L'EMPLOI

(DVE) RELATION CLIENT