



AGEFOS PME,
des services qui
changent la formation

Formation

« Conseiller Relation Client à Distance »

Dans le cadre d'une Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective (POEC)



Objectif

Former des demandeurs d'emploi préalablement à leur embauche, en fonction des compétences requises pour exercer un emploi de « **Conseiller en relation Client** ».

A l'issue de la POEC, l'entreprise peut procéder au recrutement en CDI, en CDD d'au moins 12 mois ou en contrat de professionnalisation.

Bénéficiaires

La formation est ouverte aux demandeurs d'emploi inscrits au Pôle Emploi.

La formation est également ouverte aux personnes en situation de handicap inscrites à Pôle Emploi.

Rémunération :

Indemnisé soit dans le cadre de l'AREF (Allocation d'aide au Retour à l'Emploi Formation) soit de la RFPE (Rémunération de Formation Pôle Emploi).

Déroulement de la formation

La formation s'effectue comme suit :

- . 280 heures en centre de formation
- . 105 heures de stage en entreprise

- **Dates** : de fin Novembre 2017 à fin février 2018
- **Organisme de Formation** : appel d'offres en cours
- **Lieu de la formation** : à Bourg en Bresse

Contenu de la formation

- acquérir le socle de compétences minimum permettant de répondre à des clients dans le cadre d'une relation de services
- maîtriser les outils de base de la relation client à distance : le téléphone et l'outil informatique / CRM
- acquérir les fondamentaux de la communication professionnelle
- savoir effectuer des appels entrants et des appels sortants

Financement

La formation est financée par **AGEFOS PME de l'Ain** et le Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels (**FPSP**)

Inscription et Sélection

Vous pouvez candidater en envoyant votre CV à jchometton@agefos-pme.com (précisez en objet « POEC CRCD 01 »).

- Groupe de 12 personnes
- Agences Pôle Emploi concernées : Bourg en Bresse – Meximieux et Trévoux



Entreprises

- Palliez vos difficultés de recrutement grâce à une mise en relation avec des candidats
- Recrutez des candidats formés et opérationnels grâce à une formation entièrement prise en charge

Demandeurs d'emploi

- Bénéficiez d'une formation adaptée aux besoins du marché
- Augmentez votre employabilité