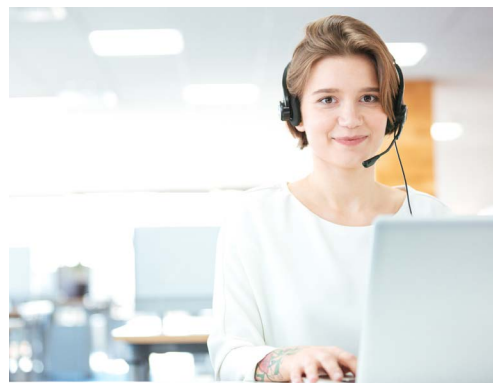


# CONSEIL, PROSPECTION VENTE ET RECOUVREMENT A DISTANCE

NIVEAU IV



## LE PARCOURS PROFESSIONNALISANT

Il vise l'acquisition de compétences professionnelles complémentaires afin de répondre à des besoins de qualification ou de polyvalence recherchés sur le marché du travail.

Le parcours professionnalisant **Conseil, Prospection, Vente et recouvrement à distance** vous apportera une actualisation et un complément des compétences déjà détenues.

Vous serez formé(e) aux techniques devenues indispensables dans le contexte professionnel afin de réaliser des actions commerciales en relation client à distance.

Codes ROME : D1403 – D1408

## LIEUX ET CONDITIONS D'EXERCICE

Vous pourrez travailler dans un service internalisé à l'entreprise ou en sous-traitance chez un prestataire, généralement au sein d'une équipe encadrée par un(e) superviseur(se). L'emploi peut s'exercer à domicile dans un cadre de télétravail.

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement : informatique, téléphonie, banque, assurance, énergie, transport, santé, mutuelle, tourisme, vente à distance, assistance et administrations. Le rythme de travail varie en fonction des flux d'appels et des tâches multiples à effectuer. L'emploi s'exerce en position assise prolongée devant un écran, dans un espace ouvert.

## PROFIL RECHERCHÉ

- Bonne élocution et communication
- Stabilité émotionnelle
- Travail en équipe
- Qualité relationnelle
- Sens du service et du client
- Résistance au stress
- 3 ans d'expérience professionnelle dans le domaine visé ou un domaine connexe

- Niveau de formation équivalent à un niveau V souhaité
- Maîtrise des fonctions élémentaires de Word et Excel
- Aptitude à une activité professionnelle sédentaire et à l'utilisation d'un poste informatique de manière prolongée

### Durée

11 semaines  
dont 4 en entreprise

### Prise en charge

- Aides financières possibles selon les conditions d'âge, de statut et de ressources.

### Public

- Demandeur d'emploi
- Salarié

### Accès à la formation

- Inscriptions sur dossier de candidature avec **CV et lettre de motivation**.
- Satisfaire aux épreuves de sélections écrites et aux épreuves orales d'admission dans la limite des places disponibles

### Validation

#### Attestations de Compétences et de fin de Formation

Mise en situation professionnelle et entretien technique avec un jury professionnel

# PROGRAMME

La formation est modulaire et complétée par une période d'application en entreprise.

## Module 1 : Réaliser des actions de prospection, de détection de projet et de prise de rendez-vous

- Obtenir l'interlocuteur cible en franchissant les barrières
- Identifier ses besoins et proposer une offre adaptée
- Qualifier le fichier

## Module 2 : Vendre des produits et des services

- Découvrir les besoins, promouvoir et valoriser les offres commerciales de produits et/ou de services
- Concrétiser la vente
- Formaliser et assurer le suivi du dossier client

## Module 3 : Réaliser des prises de commande et des ventes additionnelles

- Enregistrer des commandes, réservations, adhésions ou abonnements
- Réaliser des ventes additionnelles
- Enregistrer les règlements

## Module 4 : Assurer le recouvrement de créances

- Analyser l'historique du dossier client pour comprendre l'origine de la situation de l'impayé
- Rechercher des solutions en vue du recouvrement des créances
- Notifier dans le dossier client pour assurer une traçabilité

## Module de sensibilisation aux principes de développement durable

## Module d'accompagnement à la recherche de stage

## Module de préparation à l'emploi

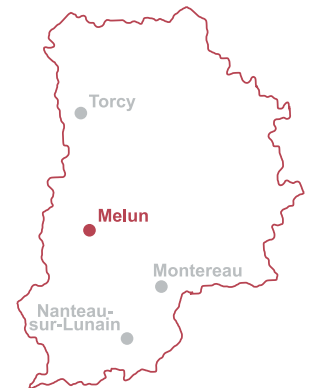
## Synthèse et Validation

### 5 BONNES RAISONS DE SE FORMER AU COS

- Travail en conditions réelles sur des logiciels professionnels, similaires à ceux rencontrés en entreprise
- Mise en pratique réaliste au sein d'une Entreprise d'Entraînement Pédagogique
- Immersion professionnelle grâce au stage en entreprise
- Accompagnement à l'insertion par un conseiller spécialisé
- Centre facilement accessible depuis Paris : à 25 minutes de la gare de Lyon

## Lieu de la formation

**COS Melun**  
51, avenue Thiers  
77000 Melun



## Contact

**Melun**  
Tél. : 01 64 10 26 30  
Fax : 01 64 37 13 55  
Email : [info.melun@cos-asso.org](mailto:info.melun@cos-asso.org)  
Web : [crpf.cos-asso.org](http://crpf.cos-asso.org)  
[www.facebook.com/cos-crpf](https://www.facebook.com/cos-crpf)  
[www.twitter.com/COS\\_CRPF](https://www.twitter.com/COS_CRPF)