

# Devenir Conseiller·e Commercial·e Relation Client à Distance

MaCarrière

m<sup>2</sup>i  
Formation

En partenariat avec :



Document mis à jour le 21/11/2024

Dispositif de formation :	<b>Préparation Opérationnelle à l'Emploi (POE)</b>
Date de formation :	<b>Du 17 février 2025 au 17 avril 2026</b>
Lieu(x) de formation :	<b>Villeneuve-d'Ascq</b>
Réunion d'Information :	<b>Le 12 décembre 2024 ou le 14 janvier 2025</b>
Date limite d'envoi de candidature :	<b>Le 10 janvier 2025</b>

Vous souhaitez évoluer dans des missions à forte dimension humaine ?  
Vous avez le goût du challenge et un bel esprit d'équipe ?  
Devenez Conseiller(e) Commercial(e) Relation Client à Distance !

Votre mission :

Au sein de votre équipe et sous la responsabilité d'un manager de proximité, vous contribuez à développer la relation client tout au long de votre parcours pour l'une des sociétés du groupe (Cofidis, Creatis, Synergie, Monabanq).

Vos activités :

Vous garantissez une relation de qualité avec les prospects et les clients via téléphone, et/ou chat et mails.

Vous réalisez une étude ou apportez des conseils en ligne sur la situation personnelle, professionnelle et financière du client afin de lui proposer des produits/services ou solutions de paiements adaptées.

Vous garantissez l'enrichissement du fichier client et la fiabilité des informations enregistrées et respectez les règles et procédures.

Vous remontez les dysfonctionnements afin d'assurer un service client de qualité.

Depuis plus de 40 ans, Cofidis Group crée, vend et gère une large gamme de services financiers (prêts personnels et crédits à la consommation, solutions de paiement, services bancaires, assurance, rachat de créances et partenariats) pour les particuliers et les commerçants partenaires. Plus qu'un groupe, c'est un collectif passionné qui s'engage au quotidien pour offrir des solutions financières innovantes, responsables et accessibles.

En France, ce sont 3 enseignes commerciales et un groupement européen d'intérêt économique (GEIE) :

Cofidis, spécialiste européen du crédit à la consommation en ligne

Monabanq, la banque en ligne

Creatis, spécialiste du regroupement de crédits à la consommation

Synergie, le GEIE qui apporte aux enseignes son expertise dans les domaines tels que la gestion du risque, le recouvrement / contentieux, et les fonctions support

Implanté dans 9 pays, toutes ses filiales sont certifiées Great Place To Work !

C'est ensemble que nous voulons créer l'entreprise de demain et c'est pour cela que nous avons besoin de vous !

Ce que nous allons aimer chez vous :

Votre personnalité et votre motivation seront vos principaux atouts.

En plus, vous faites preuve de rigueur pour appliquer les règles métiers (règles de risque, saisie de données dans les outils informatiques), vous savez vous adapter, et le travail en équipe vous anime . Votre sens du service client est votre atout !

[Découvrez la culture d'entreprise chez COFIDIS Group](#)

**Votre formation d'une durée 107 jours de cursus préparatoire sera animée par des experts métier/terrain et se déroulera du 17 février 2025 au 17 avril 2026.**

Ce cursus permet aux apprenants d'acquérir les compétences fondamentales pour être capables de gérer efficacement les interactions clients à travers divers canaux de communication, en utilisant des outils numériques adaptés, tout en respectant les règles de conformité et en assurant la satisfaction et la fidélisation des clients.

## **OBJECTIFS DE FORMATION**

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Garantir une relation de qualité avec les prospects et les clients via téléphone, et/ou chat et mails
- Réaliser une étude ou apportez des conseils en ligne sur la situation personnelle, professionnelle et financière du client afin de lui proposer des produits/services ou solutions de paiements adaptées
- Garantir l'enrichissement du fichier client et la fiabilité des informations enregistrées et respectez les règles et procédures
- Remonter les dysfonctionnements afin d'assurer un service client de qualité

## **PRÉREQUIS**

- Vous êtes reconnu pour votre sens de la relation client
- Vous avez un goût prononcé pour la vente de produits/services et de l'accompagnement client
- Vous avez l'envie d'apprendre, de découvrir notre secteur d'activité
- Vous souhaitez vivre une « expérience humaine » durant votre formation au sein d'un groupe où il faut bon vivre et être acteur de votre réussite !

## **PUBLIC CONCERNÉ ET FINANCEMENT**

**Cette formation financée à 100%\* est à destination des demandeur-se-s d'emploi inscrit-e-s à France Travail et libres de tout engagement.**

# COMPÉTENCES ET TECHNOLOGIES ABORDÉES

Contenu non contractuel pouvant être soumis à modifications :

Intitulé	Objectifs pédagogiques	Modalités pédagogiques envisagées	Durée en heures	Durée en jours
<b>Introduction et présentation du parcours complet</b>	Présentation de l'organisation de la formation et des interlocuteurs	Tour de table Présentation générale	3,5	0,5
<b>Apprendre à apprendre</b>	Sécuriser les apprentissages et mettre en place des conditions favorables pour apprendre et consolider les savoirs	Exposé interactif Alternance d'apports et de réflexions des participants Échanges d'expériences	3,5	0,5
<b>Découverte des métiers du conseil en relation clientèle à distance (canaux "traditionnels" et canaux "digitaux")</b>	Apprendre à connaître les caractéristiques métier Recueillir les informations Découvrir la réalité du secteur de la relation client Identifier les avantages et inconvénients du métier LA RC à distance - Les métiers de la RC - Les domaines de la RC - Les évolutions - Les générations B2C/B2B - Les niveaux - Font office / Back Office	Visite d'entreprise Journée d'immersion en CRC - Double écoute Job Dating Table ronde avec des professionnels de la relation client Présentation des différents services	35	5
<b>Posture professionnelle</b>	Intégrer les codes de l'activité professionnelle adaptée aux métiers de la relation client adopter une posture adaptée en fonction de son interlocuteur	Expérimentation Recherche Jeux de rôles Synthèse	14	2
<b>Remise à niveau</b>	Connaître et réviser les règles de grammaire Réviser par parcours personnalisé les règles de syntaxe et d'orthographe ( Voltaire) Améliorer sa capacité rédactionnelle	Voltaire Exercice d'orthographe Grammaire LMS "M2i Learning"	35	5
<b>Action commerciale</b>	Acquérir les techniques de vente pour optimiser son action commerciale définir les canaux commerciaux pour comprendre l'expérience client identifier les parcours d'expérience client pour répondre de façon adaptée	Mise en situation Simulation de vente Synthèse Évaluation	28	4
<b>Droit commercial</b>	Identifier les CG et les appliquer en RC Connaître les bases du droit des consommateurs et l'environnement connaître le RGPD et l'appliquer	Travaux de recherche internet Étude de cas pratique Entreprise d'Entraînement pédagogique Synthèse Évaluation	21	3
<b>Immersion</b>	Découverte de l'entreprise Présentation des équipes métiers Mise en situation dans des environnements de travail authentiques		7	1
<b>Gestion de conflits</b>	Identifier les situations conflictuelles pour les reconnaître et les gérer comprendre son fonctionnement pour s'adapter à l'organisation. Utiliser les techniques de gestion de conflits	Mises en situation reconstituées, apports d'outils et best practices	21	3

<b>Dimension sociale et éthique</b>	Identifier des situations discriminante ou non éthique pour les prévenir et adopter la posture adéquate Comprendre et promouvoir l'égalité, la mixité professionnelle et la diversité Identification des différentes formes de discriminations	Travaux de groupes recherche internet Restitutions Synthèse	7	1
<b>RSE</b>	Comprendre les principes et les concepts inhérents au développement durable intégrer les enjeux d'une démarche de RSE et développement durable Mettre ne pratique la RSE dans son entreprise ou son organisation pour réduire son empreinte	Autodiagnostic Apports théoriques Atelier collectif : analyse de scénarii, mise en situation Brainstorming en sous-groupe Débriefing sur les comportements mis en œuvre : analyse de pratique Évaluation des acquis ( Quiz, QCM, Questionnement...)	7	1
<b>Immersion</b>			14	2
<b>Bureautique</b>	Se perfectionner sur les outils bureautiques (Word, Excel) – Utiliser une boîte mail	Exercices de mise en pratique Synthèse Évaluation	28	4
<b>Gestion du stress</b>	Identifier les différents stress identifier les facteurs de stress et l'émotion qui en résultent	Mises en situation reconstituées, apports d'outils et best practices	21	3
<b>Gestion des clients difficiles</b>	Evaluer votre propre capacité à gérer des clients et des situations difficiles - Identifier les facteurs sociétaux qui influent sur la relation client - Développer les réflexes appropriés de communication - Gérer des situations difficiles avec des clients non agressifs - Gérer des clients aux comportements "limites" mais non violents - Gérer en les anticipant si possible, des comportements de menace ou d'agression verbale ou physique - Développer votre capacité de prise de recul en situation difficile - Expérimenter des techniques de gestion du stress généré par les situations difficiles.	Mises en situation reconstituées, apports d'outils et best practices	14	2
<b>Gestion de son temps et de ses priorités</b>	Optimiser son temps et ses priorités Analyser sa relation au temps et les messages contraignant pour mieux comprendre les axes de progrès Identifier les bonnes pratiques de fonctionnement en équipe pour optimiser la gestion du temps	Travaux individuels des recherches. - Travaux de sous-groupes - Synthèse	14	2
<b>Etablir des relations positives au travail</b>	Mettre en œuvre une stratégie pour résoudre efficacement les difficultés relationnelles - Appliquer des comportements assertifs dans vos relations sans recourir à la contrainte - Anticiper, reconnaître et prévenir les dynamiques de pouvoir en démontrant une compréhension analytique des comportements.	Mises en situation reconstituées, apports d'outils et best practices	7	1
<b>Accompagnement individuel et remédiation</b>	Fournir un soutien personnalisé aux stagiaires en les guidant dans leur progression et en les aidant à surmonter leurs éventuelles difficultés	Entretiens individuels Identification des ressources à mobiliser Validation des objectifs et contractualisation de l'adhésion du stagiaire le cas échéant	21	3

<b>Renforcer son intelligence émotionnelle</b>	Adapter son comportement à la situation Adopter un comportement bienveillant et empathique et en définir les curseurs et les limites	Étude de cas REX Synthèse Évaluation	7	1
<b>Communication</b>	Comprendre les consignes pour les exécuter Formuler des demandes de confirmation ou de précision pour valider la compréhension de la demande ou du besoin Donner des renseignements précis S'exprimer et expliquer de manière adaptée au niveau de compréhension de son interlocuteur Exercices d'entraînement Jeux de rôle Atelier collectif : analyse de scénarii, mise en situation Brainstorming en sous-groupe Débriefing sur les comportements mis en œuvre : analyse de pratique	Autodiagnostic Apports théoriques Mises en situation basées sur des cas concrets proposés par les stagiaires ou le formateur Évaluation des acquis ( Quiz, QCM, Questionnement...)	28	4

## **CERTIFICATION**

TP - Conseiller Relation Client à Distance (CRCD), RNCP 35304 (niveau 4).

## **À PROPOS DES CERTIFICATIONS**

Les certifications éditeurs dépendent des éditeurs uniquement (PEGA, SAP, Salesforce, Microsoft, Red Hat...). Chaque éditeur a sa propre façon d'évaluer son candidat.

Cela se fait souvent par le biais d'un QCM chronométré. Sur cette base, il faut généralement obtenir un pourcentage de succès supérieur à 70%. Merci de prendre le temps de demander à vos interlocuteurs M2i le cadre et les conditions de ce passage.

## **À PROPOS DES CERTIFICATIONS**

Les certifications éditeurs dépendent des éditeurs uniquement (PEGA, SAP, Salesforce, Microsoft, Red Hat...). Chaque éditeur a sa propre façon d'évaluer son candidat.

Cela se fait souvent par le biais d'un QCM chronométré. Sur cette base, il faut généralement obtenir un pourcentage de succès supérieur à 70%. Merci de prendre le temps de demander à vos interlocuteurs M2i le cadre et les conditions de ce passage.

## **LES PLUS DE M2I FORMATION**

Microsoft Teams Education, un outil de suivi et d'animation en présentiel et à distance :

- Espace de stockage collaboratif pour accéder aux différents supports de cours et cahiers d'exercices
- Fonctionnalités pour gérer des sessions à distance

La playlist e-learning : tous les apprenants ont accès avant, pendant et après le cursus à notre plateforme e-learning M2i Learning pour :

- Acquérir les connaissances prérequis avant de démarrer (sous condition de l'existence des modules pour combler les lacunes)
- Utiliser les modules conseillés par les formateurs pour faire de l'ancrage mémoriel sur des sujets abordés pendant la formation
- Revenir sur un sujet après la formation pour continuer à s'auto-former

# MODALITÉS, MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formation dispensée en présentiel par des formateurs professionnels : apports théoriques, exercices de mise en situation professionnelle.

Les formateurs alternent entre la méthode affirmative (présentations, démonstrations), interrogative (tests, quiz...) et active (jeu de rôles, cas pratique, apprentissage par les pairs ...). Ils s'appuient sur les 4 piliers de l'apprentissage issus des dernières découvertes en neurosciences. Les journées sont rythmées par l'alternance entre théorie et pratique via un jeu d'exercices : exercices progressifs, exercices récapitulatifs et de validation des acquis.

## MODALITÉS D'ACCÈS

Nos équipes accorderont toute leur attention au traitement de votre candidature et s'engagent à vous faire un premier retour dans un délai de 7 jours.

## ADMISSION

- Dossier de candidature
- Test de vérification des prérequis
- Entretien
- Validation et éligibilité France Travail (dans le cas de certains dispositifs)

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation en handicap sont consultables sur la page [Accueil PSH](#).

## POURQUOI CHOISIR M2I FORMATION ?

- Un apprentissage métier proactif axé sur l'emploi et basé sur le faire avec l'accompagnement de nos formateurs tout au long du parcours.
- Un accès à des experts : bénéficiez de l'expertise de nos formateurs.
- En présentiel ou à distance : accès individuel aux ressources de formation et progression personnalisée si besoin.
- Outils de suivi collectif et individuels (espaces d'échanges et de partage en ligne, salles virtuelles si en présentiel ou à distance, supports de cours, TP, exercices).

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Exemples de validation des acquis de formation :
- Travaux dirigés dans chaque module
- Mise en situation via des cas pratiques et un mini projet
- Certification (si prévue dans le programme de formation)
- Soutenance devant un jury de 30 à 40 min

