

# Conseiller | Conseillère service clientèle

RÉF | 7311

## OBJECTIF ET CONTENU

### Objectif

Devenir la personne-clé entre les entreprises et les clients.

Conseiller, d'assister et de fidéliser le client au travers de contacts téléphoniques et emails.

Vendre un produit ou un service, réaliser des études de marché et faire de la prospection commerciale.

### Programme

Initiation à l'informatique, logiciels de bureautique, rechercher des informations et gérer sa messagerie électronique, communication orale, pratique du bureau : correspondance, classement, législation sociale de base : principes de rémunération ; ergonomie ; marketing ; intégration téléphone-PC; commerce électronique ; techniques commerciales et customer care ; gestion du temps et du stress ; techniques de voix ; coaching de recherche de stage ou d'emploi ; néerlandais.

Stage en entreprise de 6 semaines visant l'emploi dans la C.P. 200.

Tout au long de la formation, vous aurez aussi un coach à votre disposition qui vous aidera dans votre recherche d'un stage ou d'un emploi durant et jusqu'à 6 mois après la formation.

Workshops interactifs sur les effets et les implications des nouvelles technologies. Ces workshops seront donnés dans un local équipé d'appareils et de logiciels les plus sophistiqués par des experts du terrain.

### Certification(s) visée(s)

Attestation de formation professionnelle

### Type de formation

[Bruxelles Formation - Contrat de formation pour chercheur d'emploi reconnu par Bruxelles Formation](#)

## ORGANISATION

<b>Durée</b>	23 semaines (stage de 6 semaines inclus)
<b>Horaire</b>	en journée 8h45 - 16h15 temps plein
<b>Début</b>	22 mai 2024 5 fois: janvier, avril, mai, septembre, novembre
<b>Coût</b>	Gratuit

## CONDITION D'ADMISSION

**Prérequis administratifs** Etre chercheur d'emploi. Avoir au moins 18 ans.

**Connaître**

- Maîtrise de la langue française et excellente diction
- Etre à l'aise avec l'outil informatique.

**Remarques** Cette formation est organisée en partenariat avec le CEFORA.

## EN PRATIQUE

**Pour s'informer et postuler** Participez à l'une des séances programmées :

- lundi 13 mai 2024 à 09h15 : « Séance d'information »

Comment s'inscrire ?

- De façon rapide, **[en vous connectant ou en créant votre propre compte Mon Dorifor](#)** en tant que candidat
- Dans une Antenne Actiris, en prenant rendez-vous par téléphone au numéro gratuit 0800 35 123
- Après d'un conseiller de la Cité des métiers,
  - soit en vous rendant sur place sans rendez-vous (Avenue de l'Astronomie 14 1210 Bruxelles-Métro Madou) lundi, mardi, mercredi et vendredi de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h (15h30 en juillet et août), jeudi de 13h30 à 19h (16h pendant les congés scolaires)
  - soit en utilisant la plateforme de conseil en ligne [Miti](#) ouvert de 9h à 12h sauf le jeudi
- Après de notre call center au numéro gratuit 0800 555 66

**Pour s'informer  
uniquement**

Contactez Madame Marina Pavlenko par mail à:  
formations.cevora@obelisk.be ou marina.pavlenko@cevora.be

**Organisme**

**Bruxelles Formation - BF bureau & services**

Boulevard Adolphe Max 157

1000 Bruxelles

Tél: 02/512.41.11

<http://www.bruxellesformation.brussels>