FORMATION

DEVENIR HOMESHORER



HOMESHORING
travailler depuis son domicile dans le télémarketing

VOTRE MATERIEL
pc, internet, micro casque

AU PROGRAMME
appel entrant, appel sortant, back office, communication, entrepreneuriat, gestion de la vie du homeshorer..

FORMATION A DISTANCE
théorie et pratique en conditions réelles
20 jours

FORMATION www.cft-nord.fr INNOVANTE

Centre de Formation en Télémarketing
un monde à votre écoute

14 rue du Coq Français 59100 Roubaix - 09 72 54 58 23
contact@cft-nord.fr - www.cft-nord.fr

1 FORMATION

Vous pouvez financer cette formation vous-même ou solliciter votre OCPA ou un autre organisme.

2 LANCEMENT

Vous créez votre statut d'indépendant (auto entrepreneur, portage salarial, eurl, sarl...) si vous n'avez pas encore de siret.

3 DEMARRAGE

Vous démarrez avec une mission fournie par un de nos partenaires et/ou avec vos propres clients.

4 NOTRE SUIVI

Le C.F.T vous suit pendant 06 mois pour s'assurer que tout se passe bien et que vous ne soyez pas seul(e).

Quelques mots avant de démarrer votre formation



NOUS VOUS FELICITONS

Pour votre choix ce formation et nous sommes ravis de vous compter parmi nous.

Le C.F.T est un organisme de formation spécialisé dans les métiers de la Relation Client à Distance et du homeshoring mais aussi un Centre d'appel qui exerce à partir de logiciels professionnels et d'un portefeuille client existant.
Attachés à des valeurs qualitatives, nous privilégeons une attitude professionnelle qui va dans le même sens et une pédagogie différenciée qui met l'apprenant au cœur de son apprentissage.

Dans cette optique, nous vous demandons un réel investissement dans les travaux qui vous seront demandés afin de garantir la bonne acquisition des apprentissages et le respect du règlement intérieur qui vous est remis en début de formation.
La réussite de votre parcours de formation et de votre réussite est un enjeu aussi important pour vous que pour nos équipes. Pour acquérir vos nouvelles compétences professionnelles, nos formateurs(trices) expérimenté(e)s vous encadrent sur des mises en situation réelle d'apprentissage via notre plateau technique.

Vous serez ainsi amené(e) à acquérir les savoir-faire et savoir-être nécessaires à la bonne réalisation de votre parcours.

Nous vous souhaitons une belle réussite et un épanouissement professionnel dans les métiers de la Relation Client à Distance !

Merci pour la confiance que vous nous accordez,
Toute l'équipe du C.F.T

C.F.T Association loi 1901- Siren : 532-114-501 /W596003673
Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 31 59 08674 59 auprès du préfet de région du Nord-Pas de Calais. Ce numéro ne vaut pas agrément de l'Etat.
Toute reproduction interdite.

Centre de Formation en Télémarketing
un monde à votre écoute
www.cft-nord.fr - contact@cft-nord.fr - 09 72 54 58 23
14 rue du Coq Français - 59100 Roubaix

FORMATION DEVENIR **HOMESHORER**

OBJECTIFS

• Acquérir les savoir-faire et savoir-être pour travailler en tant que homeshorer dans le domaine du télémarketing

• Bien se préparer pour créer son entreprise dans le domaine du homeshoring et appréhender son rôle de chef (fe) d'entreprise.



Durée : 140 heures

Pré-requis : Aucun

Public visé : Tout public

Tarif : 1120 € net à payer (8 €/heure)

Dates : Chaque premier jour ouvré du mois.

Jours : Du lundi au vendredi

Horaires : 09 h - 12 / 14 h - 18 h

Spécificités : Formation destinée aux personnes qui souhaitent travailler sous statut d'indépendant(e) dans les métiers du télémarketing et/ou qui disposent déjà d'un numéro siret.

Lieu : A distance ou sur notre site

Effectif : à compter d'une personne

Evaluation : écrite, orale, cas pratique

Sanction de la formation : attestation de formation

Inscription : tout au long de l'année

Par téléphone : 09 72 54 58 23

Par mail : contact@cft-nord.fr

Sur notre site : www.cft-nord.fr

PROGRAMME DE FORMATION

MODULE 1 : 03 heures
ACCUEIL – PRESENTATION - EVALUATION

MODULE 2 : 74 heures
SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ETRE EN APPEL ENTRANT ET EN APPEL SORTANT

MODULE 3 : 07 heures
S'ORGANISER POUR TRAVAILLER DEPUIS SON DOMICILE

MODULE 4 : 07 heures
SE CONNAITRE POUR EVOLUER ET PROGRESSER

MODULE 5 : 07 heures
GERER LA VIE ADMINISTRATIVE – COMPTABLE – FINANCIERE

MODULE 6 : 07 heures
COMMUNIQUER DE MANIERE PROFESSIONNELLE

MODULE 7 : 07 heures
GERER LA RELATION COMMERCIALE

MODULE 8 : 28 heures
IMMERSION TUTOREE EN CONDITIONS REELLES (accompagnement personnalisé)

A l'issue de la formation, une mission vous est fournie par un des nos partenaires.

Centre de Formation en Télémarketing
un monde à votre écoute
www.cft-nord.fr - contact@cft-nord.fr - 09 72 54 58 23
14 rue du Coq Français - 59100 Roubaix

C.F.T Association loi 1901- Siren : 532-114-501 /W596003673
Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 31 59 08674 59 auprès du préfet de région du Nord-Pas de Calais. Ce numéro ne vaut pas agrément de l'Etat.
Toute reproduction interdite.

COMPETENCES PROFESSIONNELLES VISEES

SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNEL

Le stagiaire sera capable de :

MODULE 1 : ACCUEIL -PRESENTATION - EVALUATION

- Accueil et intégration - • Présentation DU C.F.T
- S'évaluer avant de démarrer
- Créer des outils pour évaluer ses performances et son évolution

MODULE 2 : SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ETRE EN APPEL ENTRANT/SORTANT

- Appréhender le métier de homeshorer
- Comprendre et utiliser des logiciels professionnels de prospection commerciale
- S'approprier la notion de produit/service
- Comprendre et gérer une cible B to B et B to C
- Se doter de savoir-faire et de savoir-être en appel entrant/sortant en B to B et en B to C
- Connaître les techniques de gestion de la relation client à distance (entrant/sortant)
- Acquérir les principes de base de la communication interpersonnelle
- Avoir un langage professionnel et optimiser sa voix au téléphone
- Savoir se mettre en conditions pour une communication réussie
- Connaître les techniques de gestion des situations difficiles et/ou conflictuelles
- Connaître les techniques de prospection téléphonique
- Identifier, hiérarchiser et respecter la structure d'un scénario d'appel sortant
- Connaître les techniques de base pour un entretien réussi et mener un entretien d'appel sortant efficace
- Formuler positivement - Franchir les barrages
- Optimiser son plan d'appel - Savoir mettre à profit les objections
- Optimiser la conclusion et gérer les rappels
- Savoir communiquer efficacement à l'écrit (back office appel sortant) : mail, fiche récapitulative, confirmation prospect/client…
- Identifier, hiérarchiser et respecter la structure d'un scénario d'appel entrant
- Connaître les techniques de rebond commerciale et de vente additionnelle
- Savoir gérer les réclamations et connaître les techniques pour gérer les appels difficiles
- Savoir communiquer efficacement à l'écrit (back office appel entrant) : mail, tchat, forum, réseaux sociaux, rédaction d'articles professionnels… (back office appel entrant)
- S'approprier différentes missions et les réaliser

Appliquer les enseignements et réaliser des appels

C.F.T Association loi 1901- Siren : 532-114-501 /W596003673
Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 31 59 08674 59 auprès du préfet de région du Nord-Pas de Calais. Ce numéro ne vaut pas agrément de l'Etat.
Toute reproduction interdite.

Centre de Formation en Télémarketing
un monde à votre écoute
www.cft-nord.fr - contact@cft-nord.fr - 09 72 54 58 23
14 rue du Coq Français - 59100 Roubaix

COMPETENCES PROFESSIONNELLES VISEES

SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNEL

Le stagiaire sera capable de :

MODULE 3 : S'ORGANISER POUR TRAVAILLER DEPUIS SON DOMICLE

- Ordonner son espace de travail et se mettre en conditions de travail (pièce, ambiance, vêtements…)
- Gérer son quotidien de homeshorer : planning de production, équilibre maison/travail…)
- Gérer la vie administrative et comptable du homeshorer : créer des outils de classement pour organiser son travail (classeur, feuille, gestion informatique des clients, suivi des affaires contentieuses…)
- Savoir se motiver pour produire chaque jour
- Créer ses challenges

MODULE 4 : SE CONNAITRE POUR EVOLUER ET PROGRESSER

- S'entourer pour progresser : vos droits à la formation dans votre nouvelle vie (quand et pour quoi ?)
- Se connaître : pour quel type de mission suis-je fait ?
- Déterminer son objectif professionnel en trois étapes : court, moyen et long termes :
- Evoluer pour grandir ou rebondir : faire grandir son entreprise, monter en compétences, devenir formateur, consultant…

MODULE 5 : GERER LA VIE ADMINISTRATIVE - FINANCIERE - COMPTABLE

- Déterminer le montant de ses revenus et élaborer un prévisionnel
- Fixer ses objectifs et mettre en place une stratégie efficace pour les atteindre
- Créer et élaborer des outils de mesure et de suivi d'activité
- Savoir anticiper sur sa production et ses décalages de trésorerie
- Créer et respecter un planning d'activité qui tienne compte du temps de travail et du temps consacré à la vie personnelle
- Créer des outils de production et de résultat en fonction des missions
- Suivre ses paiements et mettre à jour ses tableaux de suivi
- Comprendre et savoir gérer sa comptabilité au quotidien (ou la remettre à un professionnel)
- Comprendre l'utilité d'une assurance professionnelle

Appliquer les enseignements et réaliser des appels

Centre de Formation en Télémarketing
un monde à votre écoute
www.cft-nord.fr - contact@cft-nord.fr - 09 72 54 58 23
14 rue du Coq Français - 59100 Roubaix

C.F.T Association loi 1901- Siren : 532-114-501 /W596003673
Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 31 59 08674 59 auprès du préfet de région du Nord-Pas de Calais. Ce numéro ne vaut pas agrément de l'Etat.
Toute reproduction interdite.

COMPETENCES PROFESSIONNELLES VISEES

SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNEL

Le stagiaire sera capable de :

MODULE 6 : COMMUNIQUER DE MANIERE PROFESSIONNELLE

- Savoir communiquer de manière professionnelle : mail, site internet, blog, réseaux sociaux, presse…
- Savoir communiquer sur différents réseaux sociaux afin de se faire connaître et trouver des clients : facebook, viadeo, twitter…
- Mettre à jour le portefeuille de compétences professionnelles et avoir une image de marque

MODULE 7 : GERER LA RELATION COMMERCIALE

- Connaître les tenants et aboutissants d'une relation commerciale
- Connaître ses droits et obligations en tant que fournisseur de services
- Trouver de nouveaux clients, de nouvelles missions
- Répondre aux annonces des clients
- Démarcher et convaincre un prospect
- Négocier – savoir dire « non »
- Savoir lire et élaborer un contrat de prestations
- Facturer ses clients et savoir recouvrer ses créances
- Repérer les arnaques
- Savoir se doter de précautions pour limiter les impayés
- Gérer les situations conflictuelles avec ses clients
- Négocier pour mieux recouvrer ses impayés

MODULE 8 : IMMERSION TUTOREE EN CONDITIONS REELLES

C'est parti !

Je travaille

depuis chez moi.

- Conception du planning de production : pour vous préparer à bien démarrer votre activité et détecter les écueils, difficultés, points positifs...
- Accompagnement tutoré en conditions réelles
- Retour sur votre expérience et échanges en vue d'améliorer ou optimiser votre condition de travail à venir

Appliquer les enseignements et réaliser des appels

C.F.T Association loi 1901- Siren : 532-114-501 /W596003673
Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 31 59 08674 59 auprès du préfet de région du Nord-Pas de Calais. Ce numéro ne vaut pas agrément de l'Etat.
Toute reproduction interdite.

Centre de Formation en Télémarketing
un monde à votre écoute
www.cft-nord.fr - contact@cft-nord.fr - 09 72 54 58 23
14 rue du Coq Français - 59100 Roubaix

Centre de Formation en Télémarketing

un monde à votre écoute

14 rue du Coq Français 59100 Roubaix - 09 72 54 58 23
contact@cft-nord.fr - www.cft-nord.fr



FORMATION www.cft-nord.fr INNOVANTE

CONSULTEZ

NOTRE CATALOGUE **DE FORMATION**

- Devenir Homeshorer
- Prise de rendez-vous
- Vente additionnelle
- Télévente...

Nos programmes de formation uniques en France mêlent la théorie à la pratique en conditions réelles d'exercice.

C.F.T Association loi 1901 - Siren : 532-114-501 et W596003673 - Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 31 59 08674 59 auprès du préfet de région du Nord-Pas de Calais. Ce numéro ne vaut pas agrément de l'Etat. Toute reproduction partielle ou totale est strictement interdite.