

Libellé	P_23A0100645		
Objectif(s)	Favoriser le rapprochement professeurs de STS avec les entreprises de la relation client dans la cadre d'un partenariat avec le Club des Professionnels de la Relation Client – Favoriser l'insertion professionnelle des étudiants – Améliorer les pratiques des professeurs de STS		
Public cible	Professeurs de STS NDRC dès 2022/2023 et MCO 2023/2024		
Accroche	Intégrer dans les enseignements l'évolution de l'approche/relation client et des métiers dans les entreprises commerciales et de distribution		
Type de candidature : public désigné	Nbre places maximum :	Durée (en h) 9h + 6h MT	Durée (en mois)
	60	15	4

Légende :

Formation (MF1)

Formation (MF2)

Formation (MF3)

Transférabilité (MT)

Personnalisation (MP)

MF1-

Session 1 : La relation client dans les CRC
Contenu : Conférence thématique sur les pratiques et évolutions de métiers de la relation client à distance (journée événementielle) + échanges avec des professionnels et entreprises du secteur.

Durée : 6h

Modalité : présentiel

Date : Janvier 2024 (date définie par le CPRC)

MF2-

Session 1 : Les technologies de le relation client à distance : Evolutions et pratiques
Contenu : Conférence thématique sur les outils et technologies mises en œuvre dans les centres de relation clients.

Durée : 3h

Modalité : Présentiel

Date : fin mars (date à définir / mercredi)

MT-1

Session 1 : Créer des scénarios pédagogiques innovants
Contenu : Proposition de scénarios pédagogiques exploitables dans des classes de STS (Ateliers pro) + préparation et organisation d'intervention de professionnels dans les classes et / ou visites de Centres de relation clients

Durée : 6h

Modalité : Distanciel asynchrone

Date : avril – mai 2024

MP-1

Session 1 : Accompagner et préparer les immersions des professeurs volontaires en CRC
Contenu : Préparation des mini stages en entreprises de professeurs volontaires avec le CPRC et les entreprises d'accueil.

Durée : 1h

Modalité : Distanciel synchrone

Date : juin 2024