



TITRE PROFESSIONNEL

CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

CODE RNCP 35304-
FORMACODES 34507 - 34076 - 34026 - 34027



SPÉCIALISATIONS

En Centre d'Appel
En Assistance commerciale
En Agence de Recouvrement

OBJECTIFS

Gérer la relation client à distance en apportant conseil, assistance et solutions commerciales adaptées aux besoins des entreprises et administrations.

PUBLIC ET PRÉREQUIS

- Toute personne souhaitant maîtriser la relation client à distance, la fidélisation et le développement commercial.
- Avoir réussi les tests de positionnement d'entrée en formation.
- Aucun prérequis spécifique n'est exigé.

FINANCEMENTS/DISPOSITIFS

- Tarif en fonction du dispositif et de la modalité de la formation.
- Un devis individualisé sera établi à la suite de l'évaluation des prérequis et de la mise en place d'un parcours personnalisé.
- Des solutions existent pour financer votre formation (CPF, France Travail, auto-financement...).

MOYENS & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- **Les moyens** : étude de cas, exercices pratiques, jeux de rôle, débats interactifs - Brainstorming, classes inversées, accompagnement individualisé.
- **Les méthodes** (en fonction des compétences abordées) : démonstrative, active, interrogative et expositive. Alternance des apports théoriques et pratiques avec mises en situation professionnelles, travaux collaboratifs en réseau.

MOYENS TECHNIQUES

- **En distanciel** :
Réalisation de la formation de manière synchrone (à date et heure fixes).
Accès à des cours, ressources pédagogiques et supports variés sur la plateforme d'apprentissage.
Outil de communication audio et vidéo : collective et/ou individuelle, visioconférence, web conférence, cours collectifs et entretiens individuels à distance.
Plateforme de communication collaborative en ligne.

ÉVALUATION

Parcours individualisé avec un accompagnement dédié pour assurer la progression et ajuster les contenus en fonction des rythmes d'apprentissage.

- Évaluations tout au long du parcours :
Questionnements oraux, auto-évaluations, évaluations en ligne, tests de connaissances, contributions, travaux collaboratifs, EPCF.
- Une évaluation à chaud de la satisfaction du bénéficiaire est réalisée à la fin du parcours.

CONTENU DE LA FORMATION

INTÉGRATION

Accueil, outils numériques, environnement professionnel, le métier, RSE, prise de notes, projet professionnel.

ASSURER DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DU CONSEIL EN RELATION CLIENT À DISTANCE

- Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner
- Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
- Gérer des situations difficiles en relation client à distance.

RÉALISER DES ACTIONS COMMERCIALES EN RELATION CLIENT À DISTANCE

- Réaliser des actions de prospection par téléphone
- Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations
- Gérer des situations de rétention client
- Assurer le recouvrement amiable de créances

COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'ACTIVITÉ TYPE

- Adopter un comportement orienté vers l'autre en relation client à distance
- Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance
- Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion des dossiers.

SPÉCIALISATION

- En centre d'appel
- Assistance des ventes
- Agence de recouvrement

VALIDATION

- Attestation de fin de formation
- Titre professionnel ou CCP (Certificat(s) de Compétence(s) Professionnelle(s)) du titre visé.

SUIVI POST FORMATION

- Un suivi à 6 mois et à 12 mois est programmé pour l'ensemble des formations.

MODALITÉS D'ORGANISATION

- Du lundi au jeudi 09h-12h30 14h00-17h30 et le Vendredi 9h-12h30 13h30-17h00
- Dates : se référer au calendrier, différentes dates d'entrée sont proposées tout au long de l'année sur nos différents sites.
- Maximum de 30 apprenants par session.

COMPOSANTES DE LA CERTIFICATION

Titre professionnel de conseiller relation client à distance niv.4 selon le cadre national des certifications professionnelles.

Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues :

- CCP "Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance"
- CCP "Réaliser des actions commerciales en relation client à distance"
- CCP "Compétences transversales de l'activité type"

DÉROULEMENT DU PARCOURS

Les volumes horaires et le rythme de la formation varient selon la date d'entrée et la modalité choisie

Formation en Initial et 100% en distanciel