



TITRE PROFESSIONNEL

CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

TITRE DE NIVEAU 4 (ÉQUIVALENT BAC)



Cette formation est destinée aux personnes souhaitant acquérir les compétences du métier de conseiller relation client à distance.

Elle est validée par un Titre Professionnel de Niveau 4 : **code RNCP35304TP - Conseiller Relation Client à Distance** reconnu par le ministère chargé de l'emploi.

**EN PRÉSENTIEL - À ILLKIRCH ET NANCY
EN DISTANCIEL - DANS TOUTE LA FRANCE**

OBJECTIFS :

- ✓ Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance.
- ✓ Réaliser des actions commerciales en relation client à distance.

PROGRAMME DE FORMATION

1 Assurer des prestations de services et de conseil en relation à distance

- ✓ Communiquer à l'oral et à l'écrit 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

2 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

PRÉ-REQUIS ET PUBLIC

Tout public. Aucune expérience requise.
Entretien préalable

Accessibilité aux PSH

Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter leur parcours. (Handicap moteur, malentendant et malvoyant) contactez-nous pour plus de renseignements.

DURÉE, LIEU DE FORMATION

Formation d'un an - En présentiel à Nancy ou Strasbourg
En distanciel sur toute la France

413 heures - 9h00 - 12h00 / 13h00 - 17h00

7 heures par jour de formation (1 jour de formation/semaine)

ACCÈS À LA FORMATION

Afin de définir le parcours le plus adapté à votre profil et à votre projet, selon la formation, l'admission peut comporter les étapes suivantes :

- information collective ou individuelle,
- point sur vos acquis,
- entretien individuel

Le délai d'accès aux prestations dépend de la programmation sur nos différents sites et des places disponibles, en constante évolution

CODE RNCP : 35304

CODE DIPLÔME : 46T31201



ACTIVITÉS À PRIVILÉGIER EN ENTREPRISE

EN DÉBUT DE PARCOURS

- Maîtriser le couplage Téléphone / Informatique
- S'approprier les procédures de l'entreprise
- Traiter des appels concernant des demandes simples (renseignements, informations)
- Maîtrise les règles de la communication orale
- Travailler la posture de service client

EN MILIEU DE PARCOURS

- Gérer les demandes simples dans le respect des objectifs quantitatifs et qualitatifs
- Réaliser des ventes additionnelles
- Gérer des logiciels de messageries électroniques, de messagerie instantanée et/ou réseaux sociaux
- Rechercher la satisfaction client

EN FIN DE PARCOURS

- Traiter les demandes complexes
- Gérer les appels conflictuels
- Garantir la satisfaction client dans le respect des intérêts de l'entreprise
- Gérer les réclamations clients
- Traiter du Back Office

VALIDATION DE LA FORMATION

Titre professionnel de niveau 4 (BAC technique) de conseiller relation client à distance.

Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, consultez le site internet de France Compétences : www.francecompetences.fr

CONTACT ORGANISME DE FORMATION

Mohamed HEMAL

mohamed.hemal@formatik.fr - 07.85.71.87.19

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation des acquis
En cours de formation

Évaluation périodes d'application pratique
Bilan de la période en entreprise

Certification TP, CCP

Délibération du jury sur la base :

- du dossier Professionnel,
- des résultats aux épreuves de la session d'examen,
- de la mise en situation professionnelle,
- de l'entretien final

Évaluation satisfaction
Enquête de satisfaction stagiaire.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNEL

TYPES D'EMPLOIS ACCESSIBLES :

Les types d'emplois accessibles sont les suivants : téléconseiller, télévendeur, téléprospecteur, conseiller client, conseiller clientèle, conseiller commercial, conseiller voyage, chargé d'accueil, chargé d'assistance, chargé de clientèle, chargé de recouvrement, commercial sédentaire.

LES FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES :

Formation complémentaire permettant d'atteindre le niveau 5 (BTS/DUT) : Manager d'Équipe Relation Client à Distance.

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation modulaire, individualisée, accompagnement personnalisé ;

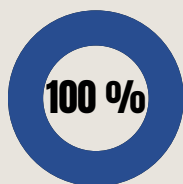
Moyens pédagogiques :

- Kit Pédagogique
- Documents écrits
- Diaporama
- Supports "clé en main"
- Supports audio et visuels
- Outils multimédias

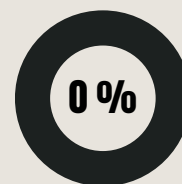
RÉSULTATS DANS LE SECTEUR DE CETTE FORMATION (2025)



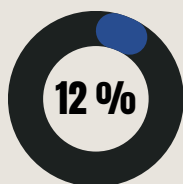
Taux d'obtention



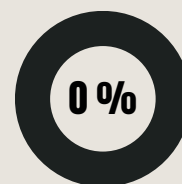
Taux de poursuite d'études



Taux d'interruption en cours



Taux d'insertion



En savoir plus : www.inserjeunes.education.gouv.fr

Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, consultez le site internet de *France Compétences*.

