

## CONSEILLER RELATION CLIENT

### A DISTANCE



Certification du Titre Professionnel  
« Conseiller Relation Client à Distance » de  
niveau 4, du Ministère du Travail

#### OBJECTIFS

Acquérir les compétences nécessaires pour  
« assurer des prestations de services et du  
conseil en relation client à distance » et  
« réaliser des actions commerciales en  
relation client à distance »

L'apprenant(e) sera préparé(e) à  
l'obtention du Titre Professionnel  
« Conseiller Relation Client à Distance », de  
niveau 4 (bac) du  
Ministère du Travail, ou à un bloc  
de compétences de ce titre

#### SUITES DE PARCOURS

Après quelques années de pratiques  
professionnelles dans un des métiers du  
Conseil Client, selon les opportunités,  
possibilité de prétendre à une évolution  
professionnelle vers un poste de  
Manager, Superviseur(euse) d'Equipe,  
Responsable de Plateau de Centre  
d'Appel ou vers une formation  
professionnelle de niveau supérieur  
(niveau 5)

#### PRE-REQUIS

- Être volontaire pour suivre la formation conduisant à une certification
- Posséder de bonnes capacités relationnelles, avoir le sens du service et du client
- S'exprimer clairement, être capable de reformuler des informations
- Apprécier travailler avec l'outil téléphonique, un ordinateur et des outils numériques

#### FINANCEMENT

Financement par l'OPCO (Opérateur de Compétence) dont dépend l'entreprise qui signe le Contrat de Professionnalisation.

#### PUBLIC



Jeune de 16 à 25 ans révolus  
pour compléter une formation  
initiale

Demandeur d'emploi d'au moins  
26 ans (inscrit à Pôle Emploi)

#### REMUNERATION



Rémunération selon les  
critères en vigueur de  
rémunération des alternants,  
nous contacter pour obtenir  
des grilles précises ou  
consulter le [site suivant](#)

#### DURÉE



385 h – 9 mois de formation :

- 2 semaines en centre de formation
- 4 semaines en entreprise

# PROGRAMME

## BLOC 1

## BLOC 2

### Unité 1 : Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

- Accueillir le client ou l'utilisateur
- Identifier la demande et le besoin du client ou de l'utilisateur
- Apporter une réponse adaptée et s'assurer de la satisfaction
- Accompagner le client dans la résolution d'un problème
- Conseiller le client sur une solution appropriée et obtenir son adhésion

### Unité 2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

- Réaliser des actions de prospection par téléphone
- Réaliser des réservations des commandes et des ventes additionnelles
- Vendre des produits et services
- Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention
- Assurer le recouvrement amiable des créances

#### Compétences transversales :

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

Vous pouvez suivre un programme de formation individualisé : une ou plusieurs unités de formation, selon les acquis et besoins mesurés par un positionnement

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation des acquis en centre et en entreprise tout au long du contrat. Les résultats sont consignés dans le « Livret des évaluations passées en cours de formation ».

Modalités d'examen : mise en situation professionnelle, entretien technique, entretien final avec le jury conformément au référentiel de certification du titre.

Les examens se déroulent dans nos locaux agréés de Nantes.

Possibilité de se présenter aux épreuves d'examen du Titre dans sa totalité, ou à une certification partielle pour obtenir un des 2 blocs de compétences du Titre Professionnel :

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

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Des situations et méthodes d'apprentissage combinées permettant à l'apprenant d'être un acteur impliqué dans son parcours de formation :

- Situations collaboratives, individuelles
- Études de cas, mises en situations professionnelles...
- En centre de formation, en entreprise, à distance

Plusieurs intervenants diplômés en pédagogie et experts de la relation client



Nous accueillons toutes les personnes en situation de handicap. Notre « référente handicap » est chargée de vous accompagner pour les éventuels besoins en compensation et durant tout votre parcours.

Tous nos sites de réalisation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

#### BACF

4 rue du Bois Joli  
44200 NANTES  
02.40.89.99.40  
bacf@bacf.fr

## MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT

**Accompagnement individualisé**, tout au long du contrat, par le formateur référent de l'action : évolution des acquis, remédiation pédagogique, préparation à l'examen.

Entretiens et bilans de suivi réalisés régulièrement avec le tuteur.

### **Accompagnement socio-professionnel**

Accompagnement spécifique pour les éventuelles difficultés administratives, financières, sanitaires, de mobilités, d'hébergements, matériels qui pourraient mettre en péril le contrat.

Notre référente handicap est chargée d'accompagner toute personne en situation de handicap pour adapter au mieux son parcours de formation



## MODALITÉS D'ACCES

Dépôt du dossier de candidature complété avec CV

Délai moyen entre la demande du bénéficiaire et l'entrée en formation: le calendrier des prochaines formations est accessible sur notre site internet [bacf@bacf.fr](mailto:bacf@bacf.fr)

Recrutement permanent



**91%** de réussite au Titre Professionnel

**83%** de retour à l'emploi à 3 mois post-formation

**90%** de satisfaction clients ANOTEA (Pôle Emploi)