



# CONSEILLER(E) RELATION CLIENT A DISTANCE

## OBJECTIFS

Acquérir les compétences nécessaires pour :

- assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance
- réaliser des actions commerciales en relation client à distance

*En alternance  
ou en formation continue*

Certification du Titre Professionnel  
« Conseiller Relation Client à Distance »  
de niveau 4, du Ministère chargé de l'emploi

Vous pouvez suivre un programme de formation individualisé selon vos besoins :

### ✓ PRE-REQUIS

- Niveau de classe de 2<sup>nde</sup> et 3 ans d'expérience dans les emplois de vente ou de services à la clientèle
- Niveau classe de 1<sup>ère</sup> ou CAP/BEP/Titre professionnel de niveau 3 dans les métiers de vente ou de services à la clientèle et 1 an d'expérience professionnelle

### ✓ SAVOIR-ÊTRE

- 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

nous contacter.

### ✓ CONTACT

02.40.89.99.40

### ✓ N° de fiche RNCP

35304



## MODULES

### ✓ BLOC 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 l'utilisateur
- Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
- Gérer des situations difficiles en relation client à distance

### ✓ BLOC 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

## MODALITÉS D'ACCES

Dépôt du dossier de candidature complété avec CV, suivi d'un entretien individuel ou collectif.

Le délai d'accès à la formation dépend de la programmation et des places disponibles.

Le calendrier des prochaines formations est accessible sur notre site internet - [bacf@bacf.fr](mailto:bacf@bacf.fr)

Recrutement permanent

## PUBLIC

- En contrat de professionnalisation : Jeune de 16 à 25 ans révolus pour compléter une formation initiale ou demandeur d'emploi d'au moins 26 ans
- En contrat d'apprentissage : de 16 à 29 ans révolus sauf cas particuliers

## DUREE

- Alternance : 12 mois 455h en centre
- Formation continue : 5 mois 525 h en centre 140 h en entreprise

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Modalités d'examen : mises en situations professionnelles, entretien technique, questionnaire à partir d'une production, entretien avec les membres du jury
- Possibilité de se présenter aux épreuves d'examen du Titre dans sa totalité, ou à une certification partielle

## 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 & experts de la relation client



### Et la suite ?

Après quelques années de pratiques professionnelles, possibilité de prétendre à une évolution professionnelle vers un poste de Manager, Superviseur(se) d'équipe, Responsable de Centre d'Appels ou vers une formation professionnelle de niveau supérieur (niveau 5).

## MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT

- Accompagnement individualisé, tout au long du contrat, par le référent de l'action.
- 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.

 **91% de réussite au Titre Professionnel\***

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



**90% de satisfaction clients ANOTEA (France Travail)**



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