

CARRIÈRE



CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

Chargé de clientèle



Le Conseiller Relation Client à Distance assure des prestations de services et de conseil, et des actions commerciales pour des entreprises.

Tout au long de son activité, il utilise le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de message instantanée et les réseaux sociaux.

Il accueille, renseigne et accompagne le client, réalise des opérations de prospection ou de fidélisation par téléphone selon l'activité de l'entreprise. Il peut être amené à gérer des situations difficiles à distance.



NIVEAU D'ENTRÉE

- ✓ CAP/BEP du secteur commerce ou d'une expérience métier de 1 an ou d'un niveau BAC
- ✓ Entretien de validation du projet de formation



MÉTIERS CIBLES

- Téléconseiller
- Chargé de clientèle
- Conseiller Relation Client à Distance

EN QUELQUES MOTS

Le projet de formation Conseiller Relation Client à Distance est animé en collaboration avec des entreprises du territoire dans le cadre de leur besoin de recrutement et vise la validation du titre professionnel de niveau 4 Conseiller Relation Client à Distance. La formation, d'une durée maximum de 200h en centre et 140h en entreprise, est modulable en fonction des acquis du stagiaire et individualisée tout au long du parcours afin de répondre aux besoins précis.



MISSIONS ENTREPRISE

- ✓ Gestion des appels entrants et/ou sortants
- ✓ Vendre des produits et des services
- ✓ Participer à des campagnes de fidélisation
- ✓ Réaliser des réservations, commandes, ventes additionnelles



POURSUITE

L'objectif de la formation vise l'accès à l'emploi

63%

de certification validées sur les sessions 2024

BLOC DE COMPÉTENCES

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 commandes ou de réservations

Gérer des situations de rétention client

Assurer le recouvrement amiable de créances

PÉDAGOGIE

Mise en situations
Étude de cas
Learning By Doing
Jeux de simulation
Gestion de projets
Suivi en entreprise

Une compétence complémentaire orientée sur un service peut-être proposée : Assurance, Énergie, Santé...

Présentation des produits ou services par des professionnels en maîtrisant pleinement le marché/ appréhension des produits dans un contexte commercial permettant de d'en approprier les caractéristiques.

COMPÉTENCES VALIDÉES par le titre enregistré au Répertoire National de la Certification National de la Certification Professionnelle «TP-Conseiller Relation Client à Distance» de niveau 4, RNCP 35304, code NSF 312t, délivré par le Ministère du du Travail.

MODALITÉ D'ÉVALUATION

- Mise en situation professionnelle
- Entretien Technique
- Questionnement à partir de production
- Entretien de synthèse

- Soit en validation partielle du BLOC 1 : Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

- Soit en validation partielle du BLOC 2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

- Soit en validation totale du titre Conseiller Relation Client à Distance, titre professionnel Ministère de l'Emploi de niveau 4

PROGRAMME

SOCLE MÉTIER

Les fondamentaux de la relation client à distance	7 h
Gestion des appels difficiles	14 h
Traitement des objections	14 h

BLOC 1 :

Assurer des Prestations de Services et du Conseil en Relation Client à Distance

Appels entrants 35 h

Entreprise +70 h

et/ou

BLOC 2 :

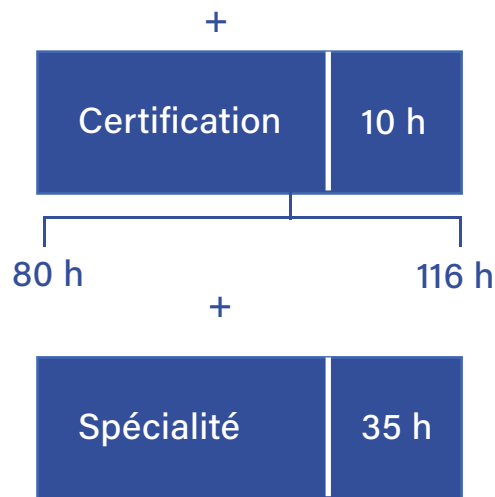
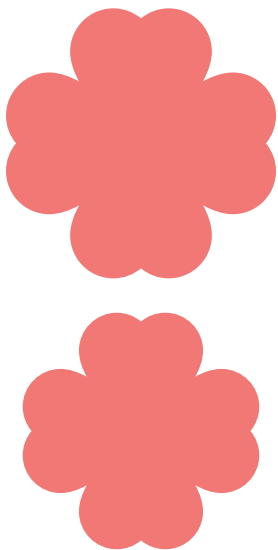
Réaliser des Actions Commerciales en Relation Client à Distance

Appels sortants 35 h

Fidélisation 22 h

Recouvrement 14 h

Entreprise +70 h



3 VOIES D'ACCÈS

Plan de développement des compétences de l'entreprise

- Entrée 80 et 235h en centre
- Prise en charge par l'entreprise
- Dates à définir

PRF Plan régional de formation

- 200h en centre
- 140h en entreprise
- Prise en charge par Région Grand Est
- Dates nous consulter

VAE Validation des acquis de l'expérience

- Sous réserve de la recevabilité du projet

[Nous consulter](#)

C'EST AUSSI...

POUR LES DEMANDEURS D'EMPLOI

Des formateurs pour accélérer votre retour à l'emploi, que ce soit via le programme régional de formation ou en accès individuel à toute notre offre. Développez vos compétences en commercial, relation client, marketing, ou distribution, pour construire un avenir professionnel solide et aligné avec les besoins du marché.

POUR LES PERSONNES EN ACTIVITÉ

Grâce au plan de développement des compétences, nos formations accompagnent les collaborateurs dans leur évolution. Que ce soit en négociation, relation client, management, ou e-marketing, elles permettent de renforcer l'expertise métier et de préparer les prochaines étapes de leur carrière.

POUR LES CADRES ET DIRIGEANTS

Des programmes dédiés à la stratégie et au leadership, pour maîtriser les outils de pilotage d'équipe, de gestion de projets complexes et de transformation digitale. Ces formations visent à répondre aux défis d'un environnement en constante mutation.

UN BILAN DE COMPÉTENCES

Un accompagnement sur mesure pour évaluer vos acquis, définir vos objectifs et bâtir un projet professionnel cohérent. Que vous soyez en poste, en transition ou en reconversion, le bilan de compétences est une étape clé pour réussir.

Nos formations, conçues pour s'adapter à tous les besoins, vont de formats courts de 7 heures à des parcours complets d'une durée pouvant atteindre 1 an, selon le niveau et le projet professionnel de chacun.



processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :

Actions de formation
Bilans de compétences
Actions de formation par apprentissage



ACCESSIBILITÉ

Locaux totalement accessibles aux personnes à mobilité réduite. Pour toute question d'accessibilité et d'adaptation des moyens pédagogiques, logistiques, aménagements de certification, mises en relation pour l'adaptation du poste de travail, vous pouvez contacter notre référente handicap :

Isabelle SAILLARD

Responsable Formation

isabelle.saillard@afpam-formation.fr

CONTACT

Groupe AFPAM Formation

4 rue Jules Méline,
51430 BEZANNES

Tél. 03 26 86 26 26

contact@afpam-formation.fr

www.afpam-formation.fr

