

TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE



Objectifs

Le conseiller relation client à distance assure pour des entreprises ou des administrations publiques 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 messagerie instantanée et les réseaux sociaux.

Contenus

1. 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. 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 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.

Pré-requis

Il faut être titulaire : Niveau Bac ou Niveau classe de 1re ou équivalent ou CAP/BEP/titre professionnel de niveau 3 dans les métiers de vente

Modalités et délais d'accès à la formation

Prendre contact avec le GRETA afin de réaliser un positionnement et définir un plan de formation personnalisé.

Public concerné

Tout public

Accessible aux personnes handicapées

Durée

- Nombre d'heures en centre : 490h
- Nombre d'heures en entreprise : 140h
- Nombre d'heures au total : 630h

Dates

Du 08/10/2025 au 28/02/2026 à Clermont-Ferrand

Méthodes pédagogiques

Mise en situation professionnelle et apport théorique

Modalités d'évaluation

- Évaluation orale et/ou écrite au cours de la formation
- Examens blancs
- Évaluation de la période en entreprise
- Contrôle en cours de formation
- Examen final

Validation

Diplôme Ministère du Travail niveau 4 (niveau BAC): Titre Professionnel Accessible aussi par le biais de la VAE. Ce diplôme peut être validé de manière modulaire, un CCP puis l'autre.

Modalité de financement

- Financement individuel
- CPF
- Projet de Transition professionnelle
- Contrat de professionnalisation
- Contrat d'apprentissage
- Contrat de sécurisation professionnelle
- Plan de développement des compétences
- PRO-A
- Financement Région
- Financement France Travail

Tarif

Prix maximum : 14€/heure
Tarif donné à titre indicatif, modulable en fonction du projet et du statut du candidat. Pour une réponse sur mesure : nous contacter.

Résultat(s)

Nouveau produit

code RNCP ou RS

35304

Certificateur et date de la certification

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION
16/12/2020

Débouchés et poursuites d'études

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement : les services à la personne et aux entreprises, la vente à distance et le E-commerce, l'information et les télécommunications, l'assurance et la finance, l'assistance, l'automobile, les administrations et le service public, les industries, le transport et le tourisme, l'eau, l'énergie, la santé