

TITRE PROFESSIONNEL

# CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

TITRE DE NIVEAU 4 (ÉQUIVALENT BAC)

413 HEURES



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 RNCP35304 - TP Conseiller Relation Client à Distance** reconnu par le ministère chargé de l'emploi.

Date d'enregistrement : 16/02/2021

**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



## ACTIVITÉS À PRIVILÉGIER EN ENTREPRISE

### EN DÉBUT DE PARCOURS

- Maîtriser le couplage Téléphone / Informatique
- S'appropriier les procédures de l'entreprise
- Traiter des appels concernant des demandes simples (renseignements, informations)
- Maîtriser 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

CODE RNCP : 35304

CODE DIPLÔME : 46T31201

## 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](http://www.francecompetences.fr)

## CONTACT ORGANISME DE FORMATION

**Mohamed HEMAL**

mohamed.hemal@formetik.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

### LES TYPES D'EMPLOI ACCESSIBLE :

Téléconseiller, chargé de clientèle, commercial sédentaire, conseiller clientèle bancaire ou assurance

### POURSUITES D'ÉTUDES CONSEILLÉES :

BTS NDRC, BTS MCO, TP Manager d'équipe relation client à distance, formations commerce et relation client de niveau 5

## 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



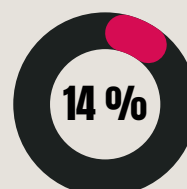
## Résultats dans cette formation



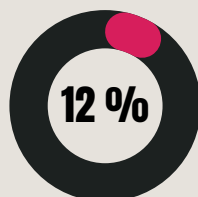
Taux d'obtention



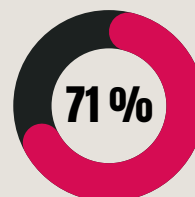
Taux de poursuite d'études



Taux d'interruption en cours



Taux d'insertion



Pour vous inscrire, écrivez-nous à l'adresse **contact@formetik.fr**

Un conseiller vous recontacte **sous 24 heures**

[Lien RNCP](#)

En savoir plus : [www.inserjeunes.education.gouv.fr](http://www.inserjeunes.education.gouv.fr)

Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, consultez le site internet de [France Compétences](http://FranceCompétences.fr).

