



EN 2024 DEVENEZ



Conseiller·ère Relation Client·e  
**À DISTANCE**

Titre Professionnel du Ministère du Travail  
**NIVEAU 4**

# Conseiller·ère Relation Client·e à Distance

Titre Professionnel du Ministère du Travail de Niveau 4



La certification est organisée en 2 blocs de compétences pouvant être suivis et validés séparément.

## INTRODUCTION

Par téléphone ou via des canaux digitaux tels que le courriel, le courrier et le « sms », et parfois en utilisant des messageries instantanées. Vous aimez rendre service pour des entreprises, vous êtes à l'aise avec les Technologies de la Communication ? Ce métier est fait pour vous. S'il le souhaite, le titulaire pourra prolonger sa formation pour obtenir le TP Négociateur·trice Technico-Commercial·e

Qui ?	Demandeur·euse d'emploi, salarié·e en CDD, CDI, Intérim, en reconversion, Jeunes de – de 26 ans
Délai d'accès à la formation	Entretien et test de positionnement afin d'établir un programme de formation au plus proche de vos besoins.
Prérequis	Maîtriser les bases en compétences bureautique Bon niveau en communication en français
Objectifs	Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance Réaliser des actions commerciales en relation client à distance
Durée de parcours de formation	399 heures
Métiers possibles suite à la formation	Le titulaire du TP pourra être attaché·e commercial·e, conseiller·ère client, conseiller·ère clientèle, conseiller·ère commercial, conseiller·ère hotline, conseiller·ère voyage, chargé·e d'accueil, chargé·e d'assistance, chargé·e de clientèle, chargé·e de recouvrement, commercial·e sédentaire, gestionnaire, téléconseiller·ère, télévendeur·euse, téléprospecteur·trice
Tarifs	Formation accessible à partir de 5,98€ / heure Nos conseillers·ères vous accompagnent dans le cadre du montage financier de votre dossier
Modes de financement possibles	OPCO de l'employeur dans le cadre de l'alternance Formation éligible au CPF Projet de Transition Professionnelle Financement individuel (Pôle Emploi, Agefiph, Région, privé...)
Accessibilités et services	Locaux accessibles aux personnes en situation de handicap, adaptation du poste en formation et en entreprise selon RQTH. Tiers temps supplémentaire lors des sessions d'examen Nos centres disposent de places de parking et sont accessibles en transport en commun. Ils vous proposent des espaces dédiés à la restauration du midi. D'autres solutions de restauration sont accessibles à proximité

Taux de réussite	Taux de satisfaction
N/R	N/R

## BC 1 - Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

### Modules

Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone  
Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur  
Apporter une assistance de niveau 1 au client  
Informé et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale

## BC 2 - Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

### Modules

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

## STAGE OBLIGATOIRE

### MODALITÉS, MOYENS, MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formation en présentiel ou hybride avec distanciel (visio, classe virtuelle, e-learning...)

Formation collective ou individualisée

Accompagnement personnalisé

Salles de formation équipées

Ressources multimédia

Plate-forme de formation digitale

Apports théoriques en salle, autoformation tutorée, études de cas

Application en période d'immersion en entreprise



Session d'examen final (total ou partiel) devant un jury

Attestation de formation

Évaluation de la formation par le/la participant.e

### EQUIPE PÉDAGOGIQUE

Formateur.rice.s pour adultes du métier et formé.e.s à la pédagogie pour adultes

Responsable d'activité

Référent.e Handicap et Egalité femme homme

Assistant.e administratif.ve

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation régulière des acquis en cours de formation

Évaluation des périodes d'immersion en entreprise avec le/la tuteur.trice.

Examens blancs

Lien RNCP : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35304/>

En savoir + sur l'apprentissage : <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>



## TÉLÉCHARGEZ NOTRE APPLICATION



CODE CONNEXION

**45803774**



## PRENEZ RDV EN LIGNE



## POUR + D'INFOS, CONTACTEZ-NOUS :

### À BREST

3 rue Edouard Belin – 29200  
02 98 41 86 03

### À ERGUÉ GABERIC

3 impasse Pierre-curie – 29500  
02 98 52 09 12