



EN 2024 DEVENEZ



Conseiller·ère Relation Client·e
À DISTANCE

Titre Professionnel du Ministère du Travail
NIVEAU 4

CRCO -Conseiller relation client à distance

Titre Professionnel du Ministère du Travail de niveau 4



La certification est organisée en 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

ET APRÈS ? TP Négociateur·trice Technico-Commercial·e ou TP Assistant·e 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	361 heures (parcours standard + accompagnement) <i>Votre parcours de formation sera adapté en fonction de vos acquis et de vos besoins.</i>
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 8,50€ / 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 (France Travail, 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

Suite à la formation : objectifs et suites de parcours

	2022	2023
Taux de réussite	N/R %	N/R %
Dont réussite partielle	N/R %	N/R %
Poursuite de formation	N/R %	N/R %
En emploi	N/R %	N/R %
En emploi en lien avec la certification	N/R %	N/R %
Nb d'abandons & ruptures (CFA)	0	0
Satisfaction 2023		
	N/R %	

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

Compétences

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

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

Compétences

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

*Vous êtes en situation de handicap ? Vous pouvez le signaler à votre conseiller·ère formation.
Nous pouvons vous accompagner (aménagement de parcours et de poste)*

STAGE OBLIGATOIRE

MODALITÉS, MOYENS, MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formation en Blended Learning (présentiel, classes virtuelles, visio, 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



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

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

Attestation de formation

Évaluation de la formation par le.la participant.e

EQUIPE PÉDAGOGIQUE

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 QUIMPER

50 rue du Président Sadate -
BAT F – 29000
02 98 52 09 12