

# Conseiller.ère relation client à distance

## Avec Initiatives Formation

### Vous serez

Accompagné.e

Formé.e

Suivi.e

Nombre d'heures  
de formation  
**361h**

### Vous obtiendrez

Un Titre Professionnel

Un savoir faire

Des compétences

Salaire médian brut  
sur le marché du travail  
**1802 €**

## Niveau 4 - BAC

Titre Professionnel du Ministère du Travail



**Groupe-initiatives.com**

Présent sur Brest et Quimper

Brest : 22 Rue de l'Eau Blanche

Quimper : Le Sterenn, 50 Rue Président Sadate Bâtiment F



# Conseiller relation client à distance

Titre Professionnel niveau 4 (BAC)



361 heures | 3249 € (parcours complet ; adaptations selon tests de positionnement)

## Présentation & Débouchés

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

Après l'obtention du Titre Professionnel Conseiller relation client à distance, l'apprenant peut se diriger vers TP Négociateur·trice Technico-Commercial·e ou TP Assistant·e Commercial·e

Ce Titre Professionnel ouvre à l'exercice des métiers : 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

Public éligible	Délais et conditions d'accès	Financements
Demandeur·euse d'emploi, salarié·e en CDD, CDI, Intérim, en reconversion, Jeunes de - de 26 ans	<b>Entrées possibles toute l'année.</b> Entretien et test de positionnement afin d'établir un programme de formation au plus proche de vos besoins.	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...)

## Prérequis attendus pour un parcours réussi

Une aisance minimale avec les outils numériques est recommandée. Un accès à un ordinateur et à une connexion internet est conseillé pour les temps de travail sur plateforme LMS.

Maîtriser les bases en compétences bureautique  
Bon niveau en communication en français

## Objectifs du parcours de formation

Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance  
Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

## Modalités, moyens et méthodes pédagogiques

Modalité pédagogique : parcours en blended learning structuré combinant des temps synchrones animés par des formateur·rices et expert·es métiers, des temps d'autoformation guidée sur plateforme LMS (asynchrone), des temps de médiation pédagogique individualisée.

Accompagnement pédagogique structuré : Un·e référent·e pédagogique assure le suivi du parcours.

Des expert·es métier interviennent sur les séquences d'application et la préparation aux épreuves certificatives.

Des entretiens individualisés jalonnent la progression.

Suivi et traçabilité : L'activité de l'apprenant·e est tracée via la plateforme LMS. Un suivi d'assiduité est assuré sur les temps encadrés. En cas de risque de décrochage, une action de relance et de remédiation est mise en œuvre par le référent pédagogique.

Assistance technique : Une assistance technique est disponible en jours ouvrés pour l'accès et l'utilisation de la plateforme (connexion, identifiants, dépôt de travaux).

Ressources : Salles de formation équipées Plateforme digitale pédagogique Ressources multimédia Études de cas et mises en situation professionnelles Application en période d'immersion en entreprise

## Accessibilité et services

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

Réussite

N/R %

Candidats présentés en 2025 : N/R

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

Satisfaction

N/R %

## Déroulé du parcours

*Le parcours couvre l'intégralité des compétences du Titre Professionnel tel que défini par le certificateur (Ministère du Travail).*

*Tous les Titres Professionnels peuvent être validés dans leur entièreté ou par blocs de compétences (CCP)*

### CCP 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

### CCP 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 difficiles en relation client à distance

#### Modalités de suivi et d'évaluation

Évaluations jalonnant le parcours : Évaluations régulières des acquis (quiz/QCM, exercices d'application, études de cas).

Travaux pratiques et mises en situation avec retours individualisés des formateurs.

Examens blancs et simulations d'épreuves.

Évaluation en immersion professionnelle : Évaluation des périodes d'immersion en entreprise en lien avec le.tuteur.trice.

Certification : Inscription et organisation du passage des épreuves du Titre Professionnel (ou des blocs de compétences le cas échéant).

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

Attestation de formation Évaluation de la formation par le.la participant.e

#### En savoir +

Sur la certification (RNCP)

RNCP35304—<https://www.francecompetences.fr/recherche/mcp/35304/>

Sur l'apprentissage

<https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>

# Résumé

Par téléphone ou par des canaux digitaux, le·la conseiller·ère relation client à distance vend des services ou propose des biens et prestations dans une démarche commerciale auprès de particuliers ou d'entreprises.

## Pourquoi nous choisir ?

Acteur de la formation professionnelle en Finistère depuis **40 ans**, Initiatives Formation vous accompagne dans tous **vos projets de formation**.

Grâce à une équipe de professionnel·le·s à votre service et d'un réseau d'entreprises, construisez un parcours de formation qui vous ressemble.

**Le plus ?** Vous commencez quand vous le souhaitez (entrées toute l'année) !

## Nous contacter

**Brest - 29 200**

**Adresse :** 22 rue de l'Eau Blanche

**Numéro de téléphone :** 02 98 41 86 03

**Quimper - 29 000**

**Adresse :** Le Sterenn, 50 Rue Président Sadate Bâtiment F

**Numéro de téléphone :** 02 98 75 01 26



[Groupe-initiatives.com](https://www.groupe-initiatives.com)

