



Titre Professionnel

Conseiller Relation à Distance



RNCP - 35304

Niveau 4 - BAC

Présentiel / Distanciel / Blended

449h en formation

Nombre d'heures en structure d'accueil variable

12 mois de contrat en entreprise

OBJECTIFS

Le conseiller relation client à distance accompagne les clients et usagers pour des entreprises ou administrations, en assurant conseil, assistance et actions commerciales via le téléphone et les outils numériques.



PROGRAMME

1

Bloc 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

Bloc 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

BLOC DE COMPÉTENCES	MODULES	DURÉE
Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance	Accueil téléphonique	28H
	Communication orale	38H
	Open space service client	21H
	Environnement entreprise	7H
	Organisation planification	18H
	Collecte information	14H
	Méthode rédaction	14H
	Production documents	18H
	Word	14H
	Outils collaboratifs	14H
Réaliser des actions commerciales en relation client à distance	Prospection clientèle	28H
	Négociation vente	28H
	Pilotage activité commerciale	21H
	Activité économique	14H
	Excel	18H
Accompagnement à la réussite et intégration professionnelle	Programme et dossier pro	14H
	Méthodologie examen	5H
	Citoyenneté	7H
	TRE	7H
	Séminaire cohésion	70H
	Coaching	37H
	Passage de l'épreuve	14H
	TOTAL	449H

DES LOCAUX ACCESSIBLES À TOUS

Dans le cadre de notre démarche d'inclusion et de notre certification Qualiopi, nous veillons à ce que nos espaces d'accueil et de formation s'adaptent à chacun :

- **Accueil adapté** : Une prise en charge attentive et personnalisée dès votre arrivée.
- **Accessibilité PMR (Rez-de-chaussée)** : Toute la partie basse de notre bâtiment est entièrement aménagée et accessible aux personnes à mobilité réduite.
- **Garantie Qualiopi** : Une conformité validée par notre certification, assurant des conditions d'accueil optimales sur notre espace accessible.

LES MODALITÉS D'ACCÈS :

1

Étude du dossier

Nous examinons attentivement votre dossier ainsi que votre projet professionnel.

2

Rendez-vous

Nous procéderons ensuite à l'organisation d'un entretien, qu'il soit en présentiel ou par téléphone, ainsi qu'à la réalisation d'un test de positionnement.

3

Après étude du dossier

Votre candidature sera examinée en détail, et une décision d'acceptation ou de refus sera établie en fonction de l'analyse de votre dossier ainsi que de la faisabilité de votre projet.

PRÉ-REQUIS

- **Compétences linguistiques :** Maîtrise obligatoire de la langue française (lire, écrire et parler).
- **Âge :** Être âgé de 16 ans minimum à 29 ans révolus.
Au-delà de 29 ans, des dérogations et exceptions spécifiques sont possibles.
- **Accessibilité Handicap :** La formation est totalement accessible aux personnes en situation de handicap, pour lesquelles aucune limite d'âge ne s'applique.
- Réussite au test de positionnement.
- Aucun diplôme obligatoire.

MÉTIERS CIBLÉS

- Attaché commercial
- Conseiller client
- Conseiller clientèle
- Commercial
- Conseiller hotline
- Conseiller voyage
- Chargé d'accueil
- Téléprospecteur
- Chargé d'assistance
- Chargé de clientèle
- Chargé de recouvrement
- Commercial sédentaire
- Télévendeur
- Téléconseiller
- Gestionnaire
- Chargé d'accueil

POURSUITE DE FORMATION

Suite à cette formation, une poursuite d'étude est possible sur un niveau de qualification supérieur ou transverse :

- TP Manager d'Unité Marchande
- BTS SAM (Support à l'Action Managerielle)
- BTS NDRC (Négociation et Digitalisation de la Relation Client)
- TP Négociateur technico-commercial
- BTS MCO (Management Commercial Opérationnel)

FINANCEMENT

Tarif annuel de la formation : **7650€**

Possible financement par :

- France Travail
- En apprentissage, pris en charge à 100% par l'opérateur de compétences de votre employeur



LES ATOUTS DE NOTRE ACCOMPAGNEMENT POUR VOTRE RÉUSSITE

- **Un coaching sur mesure** : bénéficiez d'un encadrement personnalisé et d'un suivi régulier par nos formateurs experts.
- **Un calendrier flexible** : profitez d'un planning sur mesure, ajusté selon vos contraintes.
- **Vos espaces d'apprentissage connectés** : suivez pas à pas votre progression grâce à Campus Skills, la plateforme qui recense et cartographie en temps réel les compétences évaluées par votre formateur référent tout au long de votre parcours.
- **En complément**, connectez-vous à Nellapp pour accéder à tous vos cours, vous entraîner grâce à des quiz et vous exercer sur des cas pratiques.
- **Une équipe à votre disposition** chaque jour sur place pour un accompagnement de proximité.
- **Un formateur dédié du début à la fin** : un formateur référent vous épaulé à chaque étape. Il ajuste votre parcours si nécessaire, vous aide à décrocher votre formation, assure le lien avec votre entreprise et vous accompagne vers l'emploi.
- **Une pédagogie adaptée** : des outils, des supports de cours et des méthodes d'apprentissage ajustés sur mesure pour répondre à vos besoins spécifiques.
- **Un interlocuteur dédié** : un référent handicap est à votre entière disposition tout au long de votre parcours pour coordonner votre suivi et favoriser votre réussite.

LES MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Les blocs de compétences peuvent être validés indépendamment les uns des autres.

Toutefois, l'obtention de la certification du Titre Professionnel est conditionnée à la validation de l'ensemble des blocs de compétences.

En cas d'échec, une session de rattrapage est possible dans un délai maximal de trois mois après l'examen.

En cas d'échec à certains blocs, le(s) bloc(s) validé(s) restent acquis. Le(s) bloc(s) non validé(s) devra ou devront faire l'objet d'un rattrapage dans le délai mentionné ci-dessus.

Tout au long de la formation, des évaluations et devoirs notés sont planifiés en vue de la préparation à l'examen final.

L'examen final se déroule en présence d'un jury de deux professionnels soit une épreuve divisée en 3 parties :

- 1 mise en situation professionnelle (03h00)
- 1 entretien technique (30min)
- 1 entretien final (15min)

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 03H45

Pour plus de détails : [cliquez ici](#)



✉ contact@exedra-academie.com

☎ 04 90 01 25 94

📍 1716 Chemin des Castillonnes 13550 Noves

Le savoir d'aujourd'hui, les compétences de demain !