RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

greta LIMOUSIN

ALTERNANCE
Apprentissage
Professionnalisation

GESTION, MANAGEMENT, COMMERCIALISATION, COMMUNICATION



Titre Professionnel Conseiller Relation Client à Distance

PRÉSENTATION MÉTIER

Le conseiller relation client à distance assure des prestations de services et de conseils et des actions commerciales auprès de clients d'entreprises et des usagers des services publics.

Le conseiller relation client à distance se réfère aux règles et aux conventions relatives à la communication orale et écrite.

Les missions du conseiller relation client à distance varient en fonction de l'activité de l'entreprise ou de la structure. Il respecte la réglementation en vigueur dans son champ d'intervention, les normes qualité, les chartes et procédures de l'entreprise. Il vise à atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs qui lui sont fixés, cherche à satisfaire et à fidéliser le client ou le prospect tout en préservant les intérêts de l'entreprise.

OBJECTIFS

L'objectif est d'acquérir les compétences en lien avec le métier de Conseiller clientèle client à distance. Il est capable :

- Assurer des missions de démarches commerciales à distance dans un cadre structuré et réglementaire.
- Répondre aux besoins des prospects et clients dans le cadre d'échanges téléphoniques en utilisant les plateformes informatiques appropriées.
- Atteindre les objectifs fixés par l'entreprise et faire du reporting auprès de sa hiérarchie.

PRÉ-REQUIS / CONDITIONS

- Être titulaire d'un niveau 3 ou avoir un niveau 1ère ou terminale

Un référent Handicap est à votre disposition pour l'analyse de vos besoins spécifiques et l'adaptation de votre formation. Contactez le GRETA.

Contact : 055123131

Site(s) de formation

- Lycée René Cassin

Tulle

Certificateur : MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION

code RNCP : n°42431

Date de publication : 06/07/2026

www.greta-du-limousin.fr

GESTION, MANAGEMENT, COMMERCIALISATION, COMMUNICATION

Titre Professionnel Conseiller Relation Client à Distance

Durée

- 420 heures

Validation / Modalités d'évaluation

- Épreuves ponctuelles écrites et orales
- En fonction des certifications déjà obtenues, des dispenses d'épreuves ou blocs de compétences peuvent être accordées
- Titre Professionnel Conseiller Relation Client à Distance de niveau 4

Modalités de formation

- Alternance de pédagogies actives, participatives et guidées
- Périodes d'alternance en entreprises
- Accompagnement personnalisé

Modalités de financement

- Contrat d'apprentissage (OPCO)
- Contrat de professionnalisation (OPCO)

Tarif de référence*

- 8500 € - Tarif global indicatif

Gratuit pour l'alternant
*Retrouvez nos conditions générales de vente sur le site Internet

CONTENU

RNCP35304BC01 - Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

- Accueillir le client ou l'usager et le renseigner.
- Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix.
- Gérer des situations difficiles en relation client à distance.

RNCP35304BC02 - 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.

Compétences transversales de l'activité type :

- Adopter un comportement orienté vers l'autre en relation client à distance.
- Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance.
- Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion des dossiers.

DEBOUCHES PROFESSIONNELS / POURSUITE D'ÉTUDES

Poursuites d'études : Titre Professionnel (niveau BAC +2) de Manager d'équipe relation client à distance.

Métiers accessibles : Attaché commercial, conseiller client, conseiller clientèle, conseiller commercial, conseiller hotline, conseiller voyage, chargé d'accueil, chargé d'assistance, chargé de clientèle, chargé de recouvrement, commercial sédentaire, gestionnaire, téléconseiller, télévendeur, téléprospecteur.

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

- Accès après avoir signé un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation
- Dossier de candidature
- Candidature possible 6 mois avant et jusqu'au début de la formation sous réserve de places disponibles / sous réserve d'un nombre suffisant de candidat

date de mise à jour : 01/04/2025