



Bourgogne Franche Comté

# Titre Professionnel Conseiller-ère Relation Client à Distance

## Niveau 4 - BAC



DIJON



### Dates de la formation :

26 avril au 12 novembre 2021

### Date de l'Information Collective :

Le 12 avril 2021 à 9h00

Adresse : 11C Boulevard Rembrandt

21000 – DIJON

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le (la) Conseiller(ère) relation client à distance assure des prestations de services et de conseil en relation client à distance. Il (elle) réalise des actions commerciales en relation client à distance.

Disponible et au service du client, le conseiller relation client à distance utilise les technologies de l'information et de la communication. Il gère ses demandes et assure une démarche commerciale auprès de particuliers mais aussi d'entreprises. Le conseiller relation client à distance a pour objectif de satisfaire ses clients.

A la fin de sa formation, l'apprenti pourra exercer les métiers suivants :

- ✓ Conseiller(ère) service client à distance
- ✓ Conseiller(ère) clientèle
- ✓ Chargé(e) de clientèle
- ✓ Télé gestionnaire
- ✓ Chargé(e) d'assistance hotliner
- ✓ Conseiller(ère) clientèle multimédia
- ✓ Conseiller(ère) commercial(e)sédentaire
- ✓ Téléconseiller(ère)
- ✓ Conseiller(ère) offre de service
- ✓ Téléopérateur(trice)

S'il le souhaite, l'apprenti pourra continuer sa formation en préparant le titre professionnel Manager d'Unité Marchande.

## Action Certifiante

### 840 heures

700 h en centre  
de formation

140 h en  
entreprise

### 12 personnes

## RENSEIGNEMENTS

11C Boulevard Rembrandt  
21000 DIJON

Tel : 03 80 51 70 07

Sarah PERNOT  
Assistante de formation  
[spernot@ifpa-formation.com](mailto:spernot@ifpa-formation.com)

Olivier MILANESE  
Formateur Expert - Commerce  
[omilane@ifpa-formation.com](mailto:omilane@ifpa-formation.com)

[www.ifpa-formation.com](http://www.ifpa-formation.com)



pôle emploi

## PUBLIC

Les formations sont accessibles à tous les demandeurs d'emploi inscrits sur Pôle Emploi avec un projet validé

## PRÉREQUIS

- ✓ Motivation à exercer un métier dans le secteur de la relation client à distance
- ✓ Capacité à lire, écrire et s'exprimer en langue française
- ✓ Connaissances de base en bureautique et informatique
- ✓ Goût & aptitudes pour la relation commerciale et le travail en équipe

## ACCESSIBILITE POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

**Référente handicap** : Nadège HIRAULT – Attachée technique et Administrative – [nhirault@ifpa-formation.com](mailto:nhirault@ifpa-formation.com) – 07 78 44 61 54

## PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

### Acquérir les compétences et connaissances transversales

- Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance
- Adopter un comportement orienté vers l'autre en relation client à distance
- Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion des dossiers
- Remise à niveau, soutien pédagogique, coaching et formation innovante
- Appui à la recherche d'entreprises

---

### CCP 1 – Assurer des prestations de services et de 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 de rétention client
- Assurer le recouvrement amiable de créances

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Test de positionnement avant l'entrée en formation
- Evaluation continue
- Evaluation finale afin de valider le titre professionnel

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Travail en groupe et en sous-groupe
- Travail individualisé
- Jeu de rôles et mise en situation sur le plateau technique

## COÛT PÉDAGOGIQUE

Formation financée à 100% par Pôle Emploi.

