



## Titre Conseiller Relation Client à Distance

Formation sanctionnée par un titre du ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion d'un niveau Bac (Niveau IV Européen), inscrit au RNCP (RNCP : 35304).



### OBJECTIFS

Le conseiller relation client à distance assure pour des entreprises ou des administrations publiques des prestations de services et de conseil, et des actions commerciales pour des entreprises. Tout au long de son activité, il utilise le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et les réseaux sociaux.

**Bloc de compétences 1 :** Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

**Bloc de compétences 2 :** Réaliser des actions commerciales en relation client à distance



### MÉTHODOLOGIE PÉDAGOGIQUE

Vous êtes encadré par votre responsable pédagogique. Vous bénéficiez d'un parcours personnalisé correspondant à vos capacités et compétences. Les séances de formation sont ainsi animées par un spécialiste métier, possédant à minima un diplôme de niveau V Européen. Parcours alternant du présentiel, de la visioconférence ou des travaux à distance via notre plateforme Nellapp.

### PRÉ-REQUIS

Niveau CAP/BEP ou expérience professionnelle  
Plus d'informations sur le site [www.adrec-formation.fr](http://www.adrec-formation.fr)



### CERTIFICATION (examen)

Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury extérieur au vu :

- D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session (Projet de mise en application professionnel), éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s) ;
- D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat (Dossier professionnel) ;
- Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation. (2 évaluations obligatoires pour le titre)
- Il est possible de passer 1 ou plusieurs bloc(s) de compétences

Le stagiaire est informé que la session d'examen pourra se tenir dans un autre bassin. Les diplômes préparés sont des titres professionnels soumis à des mises à jours par le ministère du travail, de ce fait le programme et le planning reste prévisionnel et peut être modifié le jour de votre entrée en formation.

**Si obtention d'un seul CCP possibilité de repasser les CCP manquants dans un délai de 5 ans dont un an sans repasser par un cursus de formation.**



### MODALITES DE LA FORMATION

PRESENTIEL MIXTE	
Sessions :	Mars Septembre
Durée :	6 mois de formation
Période en entreprise (PAE) :	4 semaines de stage

	REFERENTIEL	APRES POSITIONNEMENT*
En centre	366 h	366 h
Stage PAE	126 h	126 h
FOAD synchrone	102 h	102 h
FOAD asynchrone	36 h	36 h
Examen	6 h	6 h
<b>Total</b>	<b>636 h</b>	<b>636 h</b>

\*Durée ajustable en fonction des acquis antérieurs et de la situation du bénéficiaire. Il est possible de valider tout ou partie des blocs de compétences de cette formation.

### Voir le règlement intérieur

[www.adrec-formation.fr/reglement-interieur](http://www.adrec-formation.fr/reglement-interieur)

Centre accessible aux personnes reconnues travailleur handicapé pour toute précision merci de contacter le référent handicap à [contact@adrec-formation.fr](mailto:contact@adrec-formation.fr)

### FICHE RNCP ET DÉBOUCHÉS :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/12504/>

**TAUX DE RECOMMANDATION : 86% sur 2021**

**TAUX DE RÉUSSITE : 100% sur tous nos centres en 2021**

**TAUX D'EMPLOI : 70% sur 2021**

"pas de session en 2022"

### LIEUX DE FORMATION

Clermont-Fd  
Lyon  
Bordeaux  
Paris

## BLOCS DE COMPETENCES

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 le client ou le prospect tout en préservant les intérêts de l'entreprise.

### Préparation à l'épreuve (42 h compris dans les blocs de compétences)

#### Programme et dossier professionnel

- Présentation programme
- Rédiger son dossier professionnel (à remettre au jury)
- Temps Rédaction DP

### Bloc de compétences 1

210 h

#### 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.

#### Evaluations en cours de formation (livret d'évaluation à remettre au jury)

(18h compris dans le bloc)

### Bloc de compétences 2

294 h

#### 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

#### Evaluations en cours de formation (livret d'évaluation à remettre au jury)

(18h compris dans le bloc)

### Passage de la Certification

6 h

#### Techniques de recherche d'emploi

- Méthodologie CV et lettre de motivation
- Technique de recherche stage
- Réseaux sociaux professionnels (Linkedin...)

Gratuit

e-learning

e-learning

e-learning

#### Préparation aux épreuves

- Votre métier votre référentiel
- Préparer mon examen écrit
- Réussir son examen oral

Gratuit

e-learning

e-learning

e-learning

### Pour toutes nos formations

Accès illimité à la plateforme e-learning Nellapp.com

Vous avez accès à plus de 20 modules, 100 cours, 1000 vidéos, 85 QCM & Cas pratiques

La plateforme vous permet de préparer vos cours, mais aussi de réviser et d'aller plus loin pour acquérir plus de compétences

Posez vos questions sur vos cours, votre programme en direct sur la plateforme

Accédez en direct à votre Agenda en ligne

[https://www.youtube.com/watch?v=VuP-AXZ8TKA&t=2s&ab\\_channel=NELLAPP](https://www.youtube.com/watch?v=VuP-AXZ8TKA&t=2s&ab_channel=NELLAPP)

# PROGRAMME

Bloc 1 Bloc 2

Programme et dossier professionnel (a présenter au jury)	(dont 6h e-learning)	42 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
La production de documents	(dont 6h e-learning)	24 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Accueil téléphonique et physique		30 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Méthode de rédaction</b>		18 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Word		18 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Excel		30 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Powerpoint		6 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Internet et Gsuite	(dont 6h e-learning)	6 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Environnement entreprise & RH	(dont 6h e-learning)	6 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Gestion, organisation et planification	(dont 12h e-learning)	24 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Collecte de l'information		6 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit Commercial		12 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Activité économique		12 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Communication orale		30 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Prospection clientèle		12 h	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Négociation vente		36 h	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Marketing		36 h	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Pilotage de l'activité		30 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Comptabilité Commerciale avec CIEL		24 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L'open space		18 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Projet de mise en application		36 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Evaluations en cours de formation (livret d'évaluation à remettre au jury)		48 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Passage de la Certification		6 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

