

Conseiller relation client à distance

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

AFPA ACCES A L' EMPLOI
-
MC_PSR_NOUVELLE_AQUITAINE@AFPA.FR

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salaré(e)
Actif(ve) non salaré(e)

Sélection :

Dossier
Entretien

Niveau d'entrée requis :

Niveau illettrisme, analphabétisme
(Niveau 1 européen)

Conditions d'accès :

Non renseigné

Prérequis pédagogiques :

Trois profils sont possibles.1) Niveau classe de 1re ou équivalent.2) CAP/BEP/titre professionnel de niveau 3 dans les métiers de vente ou de services à la clientèle et un an d'expérience professionnelle.3) Niveau classe de 2de et 3 ans d'expérience dans les emplois de vente ou de services à la clientèle.

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

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

Contenu et modalités d'organisation

La formation se compose de 2 modules, complétés par 1 période en entreprise.Période d'intégration. Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, sensibilisation au développement durable, adaptation du parcours de formation (1 semaine). Module 1. Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance : Communication à l'oral et à l'écrit en relation client à distance - Accueil du client ou de l'utilisateur et renseignement - Accompagnement du client, l'assister et le conseiller dans ses choix - Gestion des situations difficiles en relation client à distance (4 semaines). Module 2. Réaliser des actions commerciales en relation client à distance : Réalisation 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 (4 semaines). Période en entreprise (4 semaines).Session de certification (1 semaine).

Commentaires sur la durée hebdomadaire
Parcours de formation personnalisable ? Oui Type de parcours Mixte
Commentaires sur la parcours personnalisable

Validation(s) Visée(s)

Titre professionnel conseiller relation client à distance - Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)

MON COMPTE FORMATION Éligible au CPF

Et après ?

Suite de parcours

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00499422	du 24/11/2025 au 13/03/2026	Niort (79)	AFPA NIORT		MON COMPTE FORMATION	FPC
00499423	du 08/12/2025 au 03/04/2026	Niort (79)	AFPA NIORT		MON COMPTE FORMATION	FPC
00499424	du 09/03/2026 au 26/06/2026	Niort (79)	AFPA NIORT		MON COMPTE FORMATION	FPC
00513192	du 08/06/2026 au 25/09/2026	Niort (79)	AFPA NIORT		MON COMPTE FORMATION	FPC

00513193	du 07/09/2026 au 18/12/2026	Niort (79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00569244	du 02/11/2026 au 19/02/2027	Niort (79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00579168	du 04/01/2027 au 16/04/2027	Niort (79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00599606	du 22/03/2027 au 16/07/2027	Niort (79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00622603	du 10/05/2027 au 10/09/2027	Niort (79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00622604	du 19/07/2027 au 19/11/2027	Niort (79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00622605	du 20/09/2027 au 14/01/2028	Niort (79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00622606	du 08/11/2027 au 03/03/2028	Niort (79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00622607	du 03/01/2028 au 21/04/2028	Niort (79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00622608	du 13/03/2028 au 07/07/2028	Niort (79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00622609	du 02/05/2028 au 01/09/2028	Niort (79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00622610	du 03/07/2028 au 27/10/2028	Niort (79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00622611	du 04/09/2028 au 22/12/2028	Niort (79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00426956	du 24/11/2025 au 20/03/2026	Châtelleraut (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAUT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00426957	du 07/09/2026 au 18/12/2026	Châtelleraut (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAUT	MON COMPTE FORMATION	FPC

00426958	du 23/02/2026 au 12/06/2026	Châtelleraut (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAUT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00566903	du 15/06/2026 au 02/10/2026	Châtelleraut (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAUT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00598604	du 30/11/2026 au 19/03/2027	Châtelleraut (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAUT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00598605	du 22/02/2027 au 11/06/2027	Châtelleraut (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAUT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00635628	du 18/05/2027 au 03/09/2027	Châtelleraut (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAUT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00635629	du 23/08/2027 au 03/12/2027	Châtelleraut (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAUT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00635630	du 02/11/2027 au 18/02/2028	Châtelleraut (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAUT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00499440	du 17/11/2025 au 13/03/2026	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
00499441	du 15/12/2025 au 10/04/2026	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
00499443	du 16/02/2026 au 12/06/2026	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
00499444	du 04/05/2026 au 04/09/2026	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
00499445	du 08/06/2026 au 02/10/2026	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
00499446	du 06/07/2026 au 30/10/2026	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC

00499447	du 31/08/2026 au 18/12/2026	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
00553928	du 10/12/2026 au 02/04/2027	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
00553929	du 24/03/2027 au 02/07/2027	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
00553930	du 09/06/2027 au 01/10/2027	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
00553931	du 18/08/2027 au 03/12/2027	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
00622612	du 24/08/2028 au 08/12/2028	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
00622613	du 22/05/2028 au 15/09/2028	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
00622614	du 14/02/2028 au 02/06/2028	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
00622615	du 26/10/2027 au 18/02/2028	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC