Conseiller relation client à distance

Financement

Formation professionnelle continue Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

AFPA ENTREPRISES

MC_PSR_NOUVELLE_AQUITAINE@AFPA.FR

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi Jeune de moins de 26 ans Personne handicapée Salarié(e) Actif(ve) non salarié(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/litre 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'usager et renseignement - Accompagnement du client, l'assister et le conseiller dans ses choix - Géstion 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 hedmomadaire

Parcours de formation personnalisable ? Oui Commentaires sur la parcours personnalisable

Type de parcours

Mixte

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
00500359	du 06/10/2025 au 30/01/2026	Niort (79)	AFPA NIORT		MON COMPTE FORMATION	FPC
00500360	du 24/11/2025 au 13/03/2026	Niort (79)	AFPA NIORT		MON COMPTE FORMATION	FPC
00500361	du 08/12/2025 au 03/04/2026	Niort (79)	AFPA NIORT		MON COMPTE FORMATION	FPC
00500362	du 09/03/2026 au 26/06/2026	Niort (79)	AFPA NIORT		MON COMPTE FORMATION	FPC

00513266	du 08/06/2026 au 25/09/2026	Niort (79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00513267	du 07/09/2026 au 18/12/2026	Niort (79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00569303	du 02/11/2026 au 19/02/2027	Niort (79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00579211	du 04/01/2027 au 16/04/2027	Niort (79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00599663	du 22/03/2027 au 16/07/2027	Niort (79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00622919	du 10/05/2027 au 10/09/2027	Niort (79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00622920	du 19/07/2027 au 19/11/2027	Niort (79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00622921	du 20/09/2027 au 14/01/2028	Niort (79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00622922	du 08/11/2027 au 03/03/2028	Niort (79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00622923	du 03/01/2028 au 21/04/2028	Niort (79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00622924	du 13/03/2028 au 07/07/2028	Niort (79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00622925	du 02/05/2028 au 01/09/2028	Niort (79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00622926	du 03/07/2028 au 27/10/2028	Niort (79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00622927	du 04/09/2028 au 22/12/2028	Niort (79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00426970	du 24/11/2025 au 20/03/2026	Châtellerault (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT	MON COMPTE FORMATION	FPC

00426971	du 07/09/2026 au 18/12/2026	Châtellerault (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00426972	du 23/02/2026 au 12/06/2026	Châtellerault (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00566960	du 15/06/2026 au 02/10/2026	Châtellerault (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00598609	du 30/11/2026 au 19/03/2027	Châtellerault (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00598610	du 22/02/2027 au 11/06/2027	Châtellerault (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00635640	du 18/05/2027 au 03/09/2027	Châtellerault (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00635641	du 23/08/2027 au 03/12/2027	Châtellerault (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00635642	du 02/11/2027 au 18/02/2028	Châtellerault (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00500372	du 03/11/2025 au 18/03/2026	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
00500377	du 15/09/2025 au 09/01/2026	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
00500378	du 17/11/2025 au 13/03/2026	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
00500379	du 15/12/2025 au 10/04/2026	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
00500381	du 16/02/2026 au 12/06/2026	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC

00500382	du 04/05/2026 au 04/09/2026	Le Vigeant (86)	MON COMPTE	FPC
00500383	du 08/06/2026 au 02/10/2026	Le Vigeant (86)	MON COMPTE	FPC
00500384	du 06/07/2026 au 30/10/2026	Le Vigeant (86)	MON COMPTE FORMATION	FPC
00500385	du 31/08/2026 au 18/12/2026	Le Vigeant (86)	MON COMPTE FORMATION	FPC
00553991	du 10/12/2026 au 02/04/2027	Le Vigeant (86)	MON COMPTE FORMATION	FPC
00553992	du 24/03/2027 au 02/07/2027	Le Vigeant (86)	MON COMPTE FORMATION	FPC
00553993	du 09/06/2027 au 01/10/2027	Le Vigeant (86)	MON COMPTE FORMATION	FPC
00553994	du 18/08/2027 au 03/12/2027	Le Vigeant (86)	MON COMPTE FORMATION	FPC
00622928	du 24/08/2028 au 08/12/2028	Le Vigeant (86)	MON COMPTE FORMATION	FPC
00622929	du 22/05/2028 au 15/09/2028	Le Vigeant (86)	MON COMPTE FORMATION	FPC
00622930	du 14/02/2028 au 02/06/2028	Le Vigeant (86)	MON COMPTE FORMATION	FPC
00622931	du 26/10/2027 au 18/02/2028	Le Vigeant (86)	MON COMPTE FORMATION	FPC