

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 5 : DEUG, BTS, DUT, DEUST
(Niveau 5 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 distance Réaliser 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).

Durées de la formation

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
00373844	du 21/10/2024 au 14/02/2025	(79)	AFPA NIORT		MON COMPTE FORMATION	FPC
00373845	du 25/11/2024 au 28/03/2025	(79)	AFPA NIORT		MON COMPTE FORMATION	FPC
00373846	du 17/02/2025 au 06/06/2025	(79)	AFPA NIORT		MON COMPTE FORMATION	FPC
00376449	du 31/03/2025 au 25/07/2025	(79)	AFPA NIORT		MON COMPTE FORMATION	FPC

00428161	du 10/06/2025 au 03/10/2025	(79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00449973	du 28/07/2025 au 21/11/2025	(79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00500359	du 06/10/2025 au 23/01/2026	(79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00500360	du 24/11/2025 au 13/03/2026	(79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00500361	du 08/12/2025 au 27/03/2026	(79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00500362	du 09/03/2026 au 26/06/2026	(79)	AFPA NIORT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00276326	du 12/09/2024 au 10/01/2025	(86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00375399	du 02/12/2024 au 28/03/2025	(86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00375401	du 12/05/2025 au 12/09/2025	(86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00375402	du 28/07/2025 au 21/11/2025	(86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00426969	du 29/09/2025 au 23/01/2026	(86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00426970	du 24/11/2025 au 20/03/2026	(86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00426971	du 24/08/2026 au 15/12/2026	(86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT	MON COMPTE FORMATION	FPC

00426972	du 07/04/2026 au 31/07/2026	(86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00500363	du 17/02/2025 au 13/06/2025	(86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00500364	du 19/05/2025 au 18/09/2025	(86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00500366	du 30/09/2024 au 12/02/2025	(86)	████████████████████	MON COMPTE FORMATION	FPC
00500367	du 02/12/2024 au 15/04/2025	(86)	████████████████████	MON COMPTE FORMATION	FPC
00500368	du 10/02/2025 au 19/06/2025	(86)	████████████████████	MON COMPTE FORMATION	FPC
00500369	du 14/04/2025 au 02/09/2025	(86)	████████████████████	MON COMPTE FORMATION	FPC
00500370	du 23/06/2025 au 31/10/2025	(86)	████████████████████	MON COMPTE FORMATION	FPC
00500371	du 01/09/2025 au 14/01/2026	(86)	████████████████████	MON COMPTE FORMATION	FPC
00500372	du 03/11/2025 au 18/03/2026	(86)	████████████████████	MON COMPTE FORMATION	FPC
00500373	du 25/11/2024 au 21/03/2025	(86)	████████████████████	MON COMPTE FORMATION	FPC
00500374	du 17/02/2025 au 06/06/2025	(86)	████████████████████	MON COMPTE FORMATION	FPC
00500375	du 12/05/2025 au 05/09/2025	(86)	████████████████████	MON COMPTE FORMATION	FPC
00500376	du 30/06/2025 au 24/10/2025	(86)	████████████████████	MON COMPTE FORMATION	FPC
00500377	du 15/09/2025 au 09/01/2026	(86)	████████████████████	MON COMPTE FORMATION	FPC

00500378	du 17/11/2025 au 13/03/2026	(86)			
00500379	du 15/12/2025 au 10/04/2026	(86)			
00500380	du 21/10/2024 au 14/02/2025	(86)			
00500381	du 16/02/2026 au 12/06/2026	(86)			
00500382	du 04/05/2026 au 04/09/2026	(86)			
00500383	du 08/06/2026 au 02/10/2026	(86)			
00500384	du 06/07/2026 au 30/10/2026	(86)			
00500385	du 31/08/2026 au 18/12/2026	(86)			