

# 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 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/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)**



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
00501238	du 19/01/2026 au 30/04/2026	Pessac (33)	AFPA PESSAC			
00534882	du 04/05/2026 au 28/08/2026	Pessac (33)	AFPA PESSAC			
00534883	du 28/09/2026 au 22/01/2027	Pessac (33)	AFPA PESSAC			
00534884	du 07/12/2026 au 26/03/2027	Pessac (33)	AFPA PESSAC			