

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 Salarisé(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'usager 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 hedmomadaire

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