

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)



Eligible au CPF

Et après ?

Suite de parcours

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00503082	du 08/12/2025 au 31/03/2026	Brive-la-Gaillarde (19)	AFPA - CENTRE DE BRIVE		MON COMPTE FORMATION	FPC
00503083	du 09/02/2026 au 01/06/2026	Brive-la-Gaillarde (19)	AFPA - CENTRE DE BRIVE		MON COMPTE FORMATION	FPC
00556397	du 18/05/2026 au 09/09/2026	Brive-la-Gaillarde (19)	AFPA - CENTRE DE BRIVE		MON COMPTE FORMATION	FPC
00568698	du 14/09/2026 au 06/01/2027	Brive-la-Gaillarde (19)	AFPA - CENTRE DE BRIVE		MON COMPTE FORMATION	FPC

00568699du 14/12/2026 au
06/04/2027Brive-la-
Gaillarde (19)**AFPA - CENTRE DE
BRIVE****MON
COMPTE
FORMATION** FPC**00608449**du 08/02/2027 au
28/05/2027Brive-la-
Gaillarde (19)**AFPA - CENTRE DE
BRIVE****MON
COMPTE
FORMATION** FPC**00650160**du 03/05/2027 au
31/08/2027Brive-la-
Gaillarde (19)**AFPA - CENTRE DE
BRIVE****MON
COMPTE
FORMATION** FPC**00650161**du 30/08/2027 au
17/12/2027Brive-la-
Gaillarde (19)**AFPA - CENTRE DE
BRIVE****MON
COMPTE
FORMATION** FPC