

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
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 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).

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
00503690	du 15/09/2025 au 07/01/2026	Brive-la-Gaillarde (19)	AFPA - CENTRE DE BRIVE		MON COMPTE FORMATION	FPC
00503691	du 08/12/2025 au 31/03/2026	Brive-la-Gaillarde (19)	AFPA - CENTRE DE BRIVE		MON COMPTE FORMATION	FPC
00503692	du 09/02/2026 au 01/06/2026	Brive-la-Gaillarde (19)	AFPA - CENTRE DE BRIVE		MON COMPTE FORMATION	FPC
00556533	du 18/05/2026 au 09/09/2026	Brive-la-Gaillarde (19)	AFPA - CENTRE DE BRIVE		MON COMPTE FORMATION	FPC

00568758

du 14/09/2026 au
06/01/2027

Brive-la-
Gaillarde (19)

**AFPA - CENTRE DE
BRIVE**

**MON
COMPTE
FORMATION**

FPC

00568759

du 14/12/2026 au
06/04/2027

Brive-la-
Gaillarde (19)

**AFPA - CENTRE DE
BRIVE**

**MON
COMPTE
FORMATION**

FPC

00608544

du 08/02/2027 au
28/05/2027

Brive-la-
Gaillarde (19)

**AFPA - CENTRE DE
BRIVE**

**MON
COMPTE
FORMATION**

FPC