

**Conseiller, Conseillère relation client à distance (TP)****Financement**

Formation professionnelle continue  
Habilitation de service public (PRF  
HSP)

N° de marché : 2023P036S02105

**Organisme responsable et contact**

DIRECTION REGIONALE AFPA  
NOUVELLE-AQUITAINE  
BRILLANCEAU Anne-Liesse  
06.74.53.00.69  
Anne-liesse.brillanceau@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 :**

Inscription directe ou par un conseiller  
en insertion professionnelle

**Niveau d'entrée requis :**

Non renseigné

**Conditions d'accès :**

Accès sans sélection sur prescription ou auto  
positionnement.

**Prérequis pédagogiques :**

Contrat de  
professionnalisation  
possible ?

Non

**Objectif de la formation**

Permettre d'obtenir un premier niveau de qualification.

**Contenu et modalités d'organisation**

TP CRCD - Période d'intégration CRCD - Intégrer son groupe et s'approprier les objectifs de la formation Mettre à jour ses compétences numériques Repérer son futur environnement professionnel et se sensibiliser au développement durable S'inscrire dans une perspective d'emploi et préparer sa période en entreprise - 35 hTP CRCD - Module 1 Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance - Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix Gérer des situations difficiles en relation client à distance - 140 hTP CRCD - Module 2 Réaliser des actions commerciales en relation client à distance - Réaliser des actions de prospection par téléphone Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commandes ou de réservations Gérer des situations de rétention client Assurer le recouvrement amiable de créances - 140 hTP CRCD - Période en Entreprise - Se confronter à la réalité professionnelle Mettre en application des acquis Développer des compétences transverses Etablir un réseau favorisant l'insertion professionnelle - 140 hTP CRCD - Période de synthèse et évaluation - Période de synthèse - Faire le bilan de la période en entreprise et finaliser son Dossier professionnel Évaluation - Réaliser des actions commerciales en relation client à distance Évaluation - Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commandes ou de réservations Évaluation - Gérer des situations de rétention client Évaluation - Assurer le recouvrement amiable de créances - 35 hTP CRCD - Certification (CCP) Bloc de compétences CRCD BC01 - Période de certification - Bloc de compétences CRCD BC01 - 35 hTP CRCD - Sensibilisation aux enjeux du développement durable - Néo Terra Niveau 1 - Rappel historique : du développement durable aux transitions énergétique, écologique et sociétale. Évaluer sa propre empreinte écologique / prendre conscience de son propre impact (quiz, impactco2.fr, fresque du climat...) Définir les points de progrès individuels et collectifs applicables dans la vie quotidienne, en formation et dans le milieu professionnel (Intervention d'acteurs locaux type

...  
Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Mixte**

**Validation(s) Visée(s)**

**Titre professionnel conseiller relation client à distance - Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)**

**Et après ?**

Suite de parcours

Non renseigné

**Calendrier des sessions**

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
<b>00448315</b>	prochain point d'entrée : 01/09/2025	Brive-la- Gaillarde (19)	<b>AFPA - CENTRE DE BRIVE</b>		Non éligible	