

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

Formation professionnelle continue  
**Habilitation de service public (PRF HSP)**

N° de marché : 2023P035S02105

**Organisme responsable et contact**

GRETA POITOU-CHARENTES -  
SIÈGE ADMINISTRATIF  
**CARINE BEDETTI-LIEGE**  
07.76.69.71.03  
carine.bedetti-liege@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 :**

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**

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 h  
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 h  
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 h  
Période en Entreprise - Se confronter à la réalité professionnelle Mettre en application des acquis Développer des compétences transverses Établir un réseau favorisant l'insertion professionnelle - 140 h  
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 h  
Certification (CCP) Bloc de compétences CRCD BC01 - Période de certification - Bloc de compétences CRCD BC01 - 35 h  
Sensibilisation aux enjeux du développement durable - Néo Terra Niveau 1 - - Découverte de l'économie circulaire et du cycle de l'objet et des métiers associés- Appréhension du secteur du déchet et du réemploi et de la réutilisation- Mise en perspective des enjeux environnementaux et écologiques - 14 h  
Sensibilisation aux enjeux des valeurs de la République.... - Participer à une meilleure compréhension des enjeux d'une société fondée sur les valeurs républicaines - Déconstruire des préjugés et des idées

...  
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>00449918</b>	prochain point d'entrée : 16/06/2025	Le Vigean (86)	<b>AFPA VIENNE - SITE DU VIGEAN</b>		Non éligible	
<b>00449917</b>	prochain point d'entrée : 24/11/2025	Châtelleraut (86)	<b>AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAUT</b>		Non éligible	
<b>00449916</b>	prochain point d'entrée : 08/06/2025	Niort (79)	<b>AFPA NIORT</b>		Non éligible	