

# 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  
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

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 hModule 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 hModule 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 hPériode 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 hPériode 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 hCertification (CCP) Bloc de compétences CRCD BC01 - Période de certification - Bloc de compétences CRCD BC01 - 35 hSensibilisation 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 hSensibilisation 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
00449918	pas de point d'entrée à venir de programmé	Le Vigeant (86)	DIRECTION REGIONALE AFPA NOUVELLE- AQUITAINE		Non éligible	
00449916	prochain point d'entrée : 09/03/2026	Niort (79)	DIRECTION REGIONALE AFPA NOUVELLE- AQUITAINE		Non éligible	

00449917

prochain point  
d'entrée : 23/02/2026

Châtellerault  
(86)

DIRECTION  
REGIONALE AFPA  
NOUVELLE-  
AQUITAINE

Non  
éligible

