

Conseiller relation client à distance - Contrat en alternance

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 :

Entretien préalable

Contrat de professionnalisation possible ?

Oui

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

Module préparatoire : Acteur autonome de mon alternance
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 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 commande ou de réservations Gérer des situations de rétention client Assurer le recouvrement amiable de créances Session d'examen

Durées de la formation

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)

Et après ?

Suite de parcours

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00459918	du 09/09/2024 au 26/09/2025	(33)	AFPA PESSAC		Non éligible	
00459919	du 09/09/2024 au 26/09/2025	(33)	AFPA PESSAC		Non éligible	
00459920	du 18/11/2024 au 12/12/2025	(33)	AFPA PESSAC		Non éligible	
00459921	du 18/11/2024 au 12/12/2025	(33)	AFPA PESSAC		Non éligible	
00459922	du 27/01/2025 au 30/01/2026	(33)	AFPA PESSAC		Non éligible	

00459923	du 27/01/2025 au 30/01/2026	(33)	AFPA PESSAC	Non éligible	
00459924	du 16/06/2025 au 19/06/2026	(33)	AFPA PESSAC	Non éligible	
00459925	du 16/06/2025 au 19/06/2026	(33)	AFPA PESSAC	Non éligible	
00487272	du 29/09/2025 au 30/10/2026	(33)	AFPA PESSAC	Non éligible	
00487273	du 29/09/2025 au 30/10/2026	(33)	AFPA PESSAC	Non éligible	