

# 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 salaré(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

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	Pessac (33)	AFPA PESSAC		Non éligible	
00459919	du 09/09/2024 au 26/09/2025	Pessac (33)	AFPA PESSAC		Non éligible	
00459920	du 18/11/2024 au 12/12/2025	Pessac (33)	AFPA PESSAC		Non éligible	
00459921	du 18/11/2024 au 12/12/2025	Pessac (33)	AFPA PESSAC		Non éligible	
00459922	du 27/01/2025 au 30/01/2026	Pessac (33)	AFPA PESSAC		Non éligible	

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