

# 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

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
<b>00510352</b>	du 09/02/2026 au 05/11/2026	Brive-la- Gaillarde (19)	AFPA - CENTRE DE BRIVE		Non éligible	
<b>00510353</b>	du 09/02/2026 au 05/11/2026	Brive-la- Gaillarde (19)	AFPA - CENTRE DE BRIVE		Non éligible	
<b>00510354</b>	du 18/05/2026 au 17/02/2027	Brive-la- Gaillarde (19)	AFPA - CENTRE DE BRIVE		Non éligible	
<b>00510355</b>	du 18/05/2026 au 17/02/2027	Brive-la- Gaillarde (19)	AFPA - CENTRE DE BRIVE		Non éligible	
<b>00568472</b>	du 14/09/2026 au 09/06/2027	Brive-la- Gaillarde (19)	AFPA - CENTRE DE BRIVE		Non éligible	

00568473

du 14/09/2026 au  
09/06/2027

Brive-la-  
Gaillarde (19)

AFPA - CENTRE DE  
BRIVE

Non  
éligible



00568474

du 14/12/2026 au  
15/09/2027

Brive-la-  
Gaillarde (19)

AFPA - CENTRE DE  
BRIVE

Non  
éligible



00568475

du 14/12/2026 au  
15/09/2027

Brive-la-  
Gaillarde (19)

AFPA - CENTRE DE  
BRIVE

Non  
éligible

