

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'usager 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 hedmomadaira

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
00513078	du 13/04/2026 au 15/01/2027	Châtellerault (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT		Non éligible	
00513079	du 13/04/2026 au 15/01/2027	Châtellerault (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT		Non éligible	
00578611	du 26/01/2026 au 23/10/2026	Châtellerault (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT		Non éligible	
00578612	du 26/01/2026 au 23/10/2026	Châtellerault (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT		Non éligible	

00578613du 15/06/2026 au
19/03/2027Châtellerault
(86)AFPA VIENNE - SITE
DE
CHÂTELLERAULTNon
éligible**00578614**du 15/06/2026 au
19/03/2027Châtellerault
(86)AFPA VIENNE - SITE
DE
CHÂTELLERAULTNon
éligible**00578615**du 26/10/2026 au
30/07/2027Châtellerault
(86)AFPA VIENNE - SITE
DE
CHÂTELLERAULTNon
éligible**00578616**du 26/10/2026 au
30/07/2027Châtellerault
(86)AFPA VIENNE - SITE
DE
CHÂTELLERAULTNon
éligible