

# Vendre en relation client à distance

## Financement

Formation professionnelle continue  
Non conventionnée / sans dispositif

## Organisme responsable et contact

AFPA ACCES A L' EMPLOI  
-  
MC\_PSR\_NOUVELLE\_AQUITAINE@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 :

Dossier  
Entretien

### Niveau d'entrée requis :

Niveau 3 : CAP, BEP (Niveau 3 européen)

### Conditions d'accès :

Non renseigné

### Prérequis pédagogiques :

Trois profils sont possibles.1) Niveau classe de 1ère ou équivalent.2) CAP/BEP/titre professionnel de niveau 3 dans les métiers de vente ou de services à la clientèle et un an d'expérience professionnelle.3) Niveau classe de 2nde et 3 ans d'expérience dans les emplois de vente ou de services à la clientèle.

### Contrat de professionnalisation possible ?

Non

## Objectif de la formation

Réaliser des actions de prospection par téléphoneFidéliser le client lors des ventes, de prises de commande ou de réservationsGérer des situations de rétention clientAssurer le recouvrement amiable des créances

## Contenu et modalités d'organisation

Réaliser des actions de prospection par téléphonePréparer l'appelPrendre des rendez-vous par téléphoneQualifier la base de données  
Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations Construire un partenariatPrendre une commande ou une réservationVendre un produit ou un service Gérer des situations de rétention clientRecueillir et traiter des donnéesAnalyser et répondre à une demande de désengagementReconduire le contrat ou le clore Assurer le recouvrement amiable des créancesÉtudier le dossierPréparer son argumentationRéduire les risques d'impayés Session d'examen

Commentaires sur la durée hedmomadaire

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)**

**MON COMPTE FORMATION** Éligible au CPF

## Et après ?

Suite de parcours

## Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00599619	du 26/04/2027 au 02/06/2027	Niort (79)	AFPA NIORT		<b>MON COMPTE FORMATION</b>	FPC
00578626	du 10/02/2026 au 17/03/2026	Châtelleraut (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAUT		<b>MON COMPTE FORMATION</b>	FPC
00578627	du 29/04/2026 au 09/06/2026	Châtelleraut (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAUT		<b>MON COMPTE FORMATION</b>	FPC

00578628	du 25/08/2026 au 29/09/2026	Châtellerault (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00578629	du 09/11/2026 au 15/12/2026	Châtellerault (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT	MON COMPTE FORMATION	FPC
00554183	du 26/03/2026 au 30/04/2026	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
00554184	du 05/05/2026 au 12/06/2026	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
00554185	du 16/11/2026 au 18/12/2026	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
00554186	du 25/02/2027 au 02/04/2027	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
00554187	du 31/05/2027 au 02/07/2027	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
00554188	du 31/08/2027 au 01/10/2027	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
00554189	du 27/10/2027 au 03/12/2027	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC