

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 Salarisé(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 réservationsConstruire un partenariatPrendre une commande ou une réservationVendre un produit ou un serviceGérer des situations de rétention clientRecueillir et traiter des donnéesAnalyser et répondre à une demande de désengagementReconduire le contrat ou le cloreAssurer le recouvrement amiable des créancesÉtudier le dossierPréparer son argumentationRéduire les risques d'impayésSession 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)



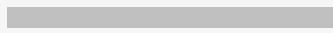
Eligible au CPF

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		MON COMPTE FORMATION	FPC
00578626	du 10/02/2026 au 17/03/2026	Châtellerault (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT		MON COMPTE FORMATION	FPC
00578627	du 29/04/2026 au 09/06/2026	Châtellerault (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT		MON COMPTE FORMATION	FPC

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