

# Conseiller le client à distance

## 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 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

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

## Contenu et modalités d'organisation

Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance  
Agir positivement sur sa communication  
Ordonner et transmettre l'information  
Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner  
Accueillir la demande du client dans un environnement adapté  
Réussir la phase d'accueil  
Communiquer par écrit de manière opérationnelle et efficace  
Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix  
Adapter son mode de communication  
Établir un diagnostic précis afin d'augmenter le taux de résolution  
Présenter et argumenter une solution  
Gérer des situations difficiles en relation client à distance  
Rester assertif en toute circonstance  
Gérer la dimension socio-émotionnelle des échanges  
Remonter les informations et faire des propositions  
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)**

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
00599675	du 30/03/2027 au 30/04/2027	Niort (79)	AFPA NIORT		MON COMPTE FORMATION	FPC
00571072	du 19/08/2025 au 16/09/2025	Châtelleraut (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAUT		MON COMPTE FORMATION	FPC
00578638	du 17/02/2026 au 17/03/2026	Châtelleraut (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAUT		MON COMPTE FORMATION	FPC

<b>00578639</b>	du 06/05/2026 au 09/06/2026	Châtellerault (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT	MON COMPTE FORMATION	FPC
<b>00578640</b>	du 01/09/2026 au 29/09/2026	Châtellerault (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT	MON COMPTE FORMATION	FPC
<b>00578641</b>	du 17/11/2026 au 15/12/2026	Châtellerault (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT	MON COMPTE FORMATION	FPC
<b>00554247</b>	du 05/06/2025 au 04/07/2025	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
<b>00554248</b>	du 22/10/2025 au 21/11/2025	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
<b>00554249</b>	du 01/04/2026 au 30/04/2026	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
<b>00554250</b>	du 12/05/2026 au 12/06/2026	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
<b>00554251</b>	du 19/11/2026 au 18/12/2026	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
<b>00554252</b>	du 03/03/2027 au 02/04/2027	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
<b>00554253</b>	du 03/06/2027 au 02/07/2027	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
<b>00554254</b>	du 02/09/2027 au 01/10/2027	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC
<b>00554255</b>	du 02/11/2027 au 03/12/2027	Le Vigeant (86)		MON COMPTE FORMATION	FPC