Ref. formation 202501289609

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
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

Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distanceAccueillir le client ou l'usager et le renseignerAccompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choixGérer 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 distanceAgir positivement sur sa communication Ordonner et transmettre l'information Accueillir le client ou l'usager et le renseignerAccueillir la demande du client dans un environnement adaptéRéussir la phase d'accueilCommuniquer par écrit de manière opérationnelle et efficace Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix Adapter son mode de communicationEtablir un diagnostic précis afin d'augmenter le taux de résolutionPrésenter et argumenter une solution Gérer des situations difficiles en relation client à distanceRester assertif en toute circonstanceGérer la dimension socio-émotionnelle des échangesRemonter les informations et faire des propositions 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)***

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		Non éligible	FPC
00578638	du 17/02/2026 au 17/03/2026	Châtellerault (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT		Non éligible	FPC
00578639	du 06/05/2026 au 09/06/2026	Châtellerault (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT		Non éligible	FPC

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