

## Vendre en relation 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  
Salié(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 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)**

### Et après ?

Suite de parcours

## Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00599676	du 26/04/2027 au 02/06/2027	Niort (79)	AFPA NIORT		Non éligible	
00578642	du 10/02/2026 au 17/03/2026	Châtelleraut (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT		Non éligible	
00578643	du 29/04/2026 au 09/06/2026	Châtelleraut (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT		Non éligible	

<b>00578644</b>	du 25/08/2026 au 29/09/2026	Châtelleraut (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT	Non éligible	
<b>00578645</b>	du 09/11/2026 au 15/12/2026	Châtelleraut (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT	Non éligible	
<b>00554257</b>	du 15/10/2025 au 21/11/2025	Le Vigeant (86)		Non éligible	
<b>00554258</b>	du 26/03/2026 au 30/04/2026	Le Vigeant (86)		Non éligible	
<b>00554259</b>	du 05/05/2026 au 12/06/2026	Le Vigeant (86)		Non éligible	
<b>00554260</b>	du 16/11/2026 au 18/12/2026	Le Vigeant (86)		Non éligible	
<b>00554261</b>	du 25/02/2027 au 02/04/2027	Le Vigeant (86)		Non éligible	
<b>00554262</b>	du 31/05/2027 au 02/07/2027	Le Vigeant (86)		Non éligible	
<b>00554263</b>	du 31/08/2027 au 01/10/2027	Le Vigeant (86)		Non éligible	
<b>00554264</b>	du 27/10/2027 au 03/12/2027	Le Vigeant (86)		Non éligible	