

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
00554491	du 08/12/2025 au 14/01/2026	Brive-la-Gaillarde (19)	AFPA - CENTRE DE BRIVE		MON COMPTE FORMATION	FPC
00554492	du 09/02/2026 au 09/03/2026	Brive-la-Gaillarde (19)	AFPA - CENTRE DE BRIVE		MON COMPTE FORMATION	FPC
00554493	du 18/05/2026 au 16/06/2026	Brive-la-Gaillarde (19)	AFPA - CENTRE DE BRIVE		MON COMPTE FORMATION	FPC
00568760	du 14/09/2026 au 12/10/2026	Brive-la-Gaillarde (19)	AFPA - CENTRE DE BRIVE		MON COMPTE FORMATION	FPC

00568761

du 14/12/2026 au
19/01/2027

Brive-la-
Gaillarde (19)

AFPA - CENTRE DE
BRIVE

MON
COMPTE
FORMATION

FPC

00608545

du 08/02/2027 au
08/03/2027

Brive-la-
Gaillarde (19)

AFPA - CENTRE DE
BRIVE

MON
COMPTE
FORMATION

FPC