

Titre professionnel Conseiller relation client à distance

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

ISIM
Stanislav MARKOVSKI
06.25.76.77.58
contact@isim.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 :

Entretien
Inscription directe ou par un conseiller
en insertion professionnelle

Niveau d'entrée requis :

Niveau 3 : CAP, BEP (Niveau 3
européen)

Conditions d'accès :

RAS

Prérequis pédagogiques :

Aucun prérequis spécifique n'est exigé.
Cependant, une aisance relationnelle, une
bonne expression orale et écrite ainsi qu'une
maîtrise des outils numériques sont un atout.

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Cette formation prépare des professionnels à gérer la relation client à distance en apportant conseil, assistance et solutions commerciales adaptées aux besoins des entreprises et administrations. Elle permet d'acquérir les compétences essentielles pour interagir efficacement via les outils numériques, analyser les attentes des clients et prospects, et contribuer à leur satisfaction et fidélisation. Les apprenants développent également leur capacité à optimiser la gestion des interactions, à respecter les normes de qualité et à s'adapter aux exigences d'un service client internalisé, externalisé ou en télétravail.

Contenu et modalités d'organisation

Assurer des prestations de services et du conseil 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. Réaliser des actions commerciales en relation client à distance : - Réaliser des actions de prospection par téléphone - Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations - Gérer des situations de rétention client - Assurer le recouvrement amiable de créances
Compétences transversales de l'activité type : - Adopter un comportement orienté vers l'autre en relation client à distance - Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance - Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion des dossiers.

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Mixte**

Validation(s) Visée(s)

Titre professionnel conseiller relation client à distance - Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)

Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00598580	du 02/04/2025 au 19/06/2026	Bordeaux (33)	ISIM		Non éligible	