



## TITRE PROFESSIONNEL

# CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

NIVEAU OBTENU : Niveau 4 (BAC)

### ● LE MÉTIER

Le conseiller relation client à distance assure pour des entreprises des prestations de services et de conseil, et des actions commerciales pour des entreprises. Tout au long de son activité, il utilise le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et les réseaux sociaux. Les missions du conseiller relation client à distance varient en fonction de l'activité de l'entreprise ou de la structure. Il vise à atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs qui lui sont fixés, cherche à satisfaire le client ou le prospect tout en préservant les intérêts de l'entreprise.

### ● LES EMPLOIS VISÉS

Attaché Commercial, Conseiller Client, Conseiller Hotline, Conseiller Commercial, Chargé de clientèle, Commercial Sédentaire, Téléconseiller, Téléprospecteur...

---

### ● PRÉ-REQUIS

Niveau scolaire : niveau 3 (CAP ou BEP) et/ou selon expérience professionnelle

Vous avez le sens du service et le goût du contact client, vous aimez travailler en équipe, vous êtes dynamique et disponible.

### ● CONTENU

#### MODULE 1 : 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

#### MODULE 2 : 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



Laure REGLAIN

#### DURÉE

12 mois en alternance

#### FINANCEMENT

Contrat d'alternance (apprentissage, professionnalisation ou PRO A).

[contact@antee-formation.com](mailto:contact@antee-formation.com)

# CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

**NIVEAU OBTENU : Niveau 4 (BAC)**

## ● Lieu de formation

42 rue de la Gitonnière  
37300 Joué-Lès-Tours

## ● Modalité et délais d'accès

Pour intégrer la formation un entretien doit avoir lieu avec le formateur référent. L'objectif de cet entretien est d'échanger sur votre parcours et votre projet, vous présenter la formation en détail et vous aider à monter votre dossier de financement.

## ● Le délai

En fonction du financement le délai change :

Vous êtes salarié(e) pour un financement avec transition pro le dossier doit être présenté 4 mois avant le début de la formation.

Vous êtes demandeur d'emploi, le dossier doit être présenté 21 jours avant le début de la formation.

Pour de l'alternance ou du CPF et du financement personnel le délai peut être très court !

## ● Modalité d'évaluation et d'examen

2 EPCF (évaluations en cours de formation) sont mis en place afin de valider les compétences acquises par les stagiaires.

Examen final : Les stagiaires doivent réaliser 1 dossier en amont de l'examen final :

- Un dossier professionnel qui permet de mettre en relation la théorie et la pratique vue en stage ou en entreprise

L'écrit :

- Mise en situation de 3h00

L'oral : 2 jurys (qui travaillent dans le milieu de la relation client et qui sont habilités en tant que jury) viennent pour un oral de 30 mn.

