

# PREPARATION A LA CERTIFICATION POUR Conseiller relation client à distance RNCP35304



## Le programme de formation

La formation a pour objectif de préparer le candidat au passage de l'examen du Titre Professionnel Conseiller relation client à distance de niveau 4 (équivalent BAC), RNCP35304 enregistré le 01/02/2021, délivré par le Ministère du Travail.

## Pré requis :

Aucun

## Public visé

- Demandeur/se d'emploi ou salarié/e souhaitant une reconversion et/ou une évolution professionnelle, afin d'acquérir, compléter, certifier ou valider les compétences au métier de Conseiller relation client à distance.

## Objectifs du programme

### 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

### 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

## Modalités pédagogiques

Formation personnalisée réalisée entièrement à distance comprenant 5 volets :

1. 8 parcours de e-learning comprenant au total 240 vidéos de formation enregistrées par 140 experts différents.
2. 8 examens réalisés en ligne à la fin de l'étude de chaque parcours avec délivrance d'une note.
3. Etude et tests finaux ou compte-rendu de 3 livres (Action commerciale, Gestion commerciale, Techniques de vente) sous format électronique qui complètent les parcours de formation.
4. Entretiens individuels en visio avec un responsable technique et pédagogique. Compléments de formation avec Google et ChatGPT. Lors des rendez-vous programmés en visio conférences, le consultant formateur référent répond aux questions éventuelles des apprenants, aide le candidat à réaliser son dossier professionnel, l'informe des modalités de l'examen et le prépare au déroulement de l'examen devant le jury. Les ECF sont établis par le responsable pédagogique de FORCES à partir du référentiel d'évaluation de la formation, du programme de formation et des notes des examens réalisés en ligne à la fin de chaque parcours de formation.
5. Exercices de préparation à l'examen de certification à partir d'annales.

## Contenu du programme

### Bloc de compétences 1 : Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

4 parcours de e-learning enregistrés par 85 experts différents

- J'utilise mon ordinateur et internet efficacement – Télécharger le parcours (PDF)
- J'adopte des comportements personnels gagnants – Télécharger le parcours (PDF)
- Je développe mes soft skills professionnels – Télécharger le parcours (PDF)
- Je réalise les missions quotidiennes d'un service commercial - Télécharger le parcours (PDF)

### Bloc de compétences 2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

4 parcours de e-learning enregistrés par 55 experts différents

- Je prospecte – Télécharger le parcours (PDF)
- Je sais vendre – Télécharger le parcours (PDF)
- Je deviens un vendeur connecté – Télécharger le parcours (PDF)
- Je développe mon chiffre d'affaires – Télécharger le parcours (PDF)

La durée moyenne d'un parcours est de 8 à 12 heures, chaque parcours étant composé par 25 à 40 vidéos de formation, accompagnées chacune de 3 à 5 tests de validation de connaissances. Des PDF pédagogiques complètent les parcours.

### Modalités d'admission

Admission après entretien

### Certification

Préparation au passage de l'examen du Titre professionnel Conseiller relation client à distance.

[Voir sur ce lien les conditions d'examen de certification pour obtenir un titre professionnel](#)

Equivalences, passerelles, suite de parcours et débouchés : voir le détail de cette formation sur

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35304/> et sur

<https://www.onisep.fr/ressources/univers-formation/formations/lycees/tp-conseiller-relation-client-a-distance>

Si le candidat soutient l'examen de certification à l'issue de sa formation, l'inscription devra être réalisée en candidat libre et payée par le candidat au centre d'examen choisi.

### TEMPS PROGRAMME DE FORMATION

**Heures de e-learning** : 82 H

**Heures de tests de connaissances** : 10 H

**Temps d'accompagnement par un responsable technique et pédagogique** : 8 H

**Etude des livres numériques** : 120 H

**Préparation de la certification** : réalisation des cas pratiques des annales des années précédentes et études des corrections 15H

**Temps total de formation** : 235 H

**DUREE DU PROGRAMME DE FORMATION** : 6 mois

Forces recommande de se former de manière régulière environ 10 heures par semaine soit 1 heure ½ à 2 heures par jour suivant le rythme adopté. Chaque vidéo de formation dure de 8 à 12 minutes, elle

est suivie de 3 à 5 tests de validation de connaissances. Vous pouvez donc étudier de 6 à 8 vidéos de formation par jour. N'hésitez pas à revoir une vidéo de formation si vous ne l'avez pas comprise.

Vous pouvez l'étudier autant de fois que nécessaire.

Prenez des notes au fur et à mesure de vos études.

A la fin d'un parcours de formation, vous devez soutenir un examen en ligne. Il vous est ouvert quand vous avez étudié toutes les vidéos du parcours. Les réponses justes sont notées 1, celles fausses 0.

Vous devez comprendre pourquoi vous avez répondu faux. Revoyez vos notes ou la vidéo.

Recherchez sur internet. Questionnez par mail votre responsable technique et pédagogique.

Pour l'étude des e-books qui complètent les parcours de formation en vidéo, en moyenne 40 heures d'études sont nécessaires. Chaque e-book fait l'objet d'un test de validation de connaissances.

## **PRIX DU PROGRAMME DE FORMATION**

Organisme de formation : [Demander les conditions de partenariat](#) – [commercial@forces.fr](mailto:commercial@forces.fr)

Particulier ou entreprise : [Demander un devis](#)

**1 700 euros nets de tva dans le cadre d'une formation continue, frais d'examen non inclus**

## **Raisons de choisir FORCES :**

Pédagogie innovante : e-learning ; e-books ; experts variés ; tests ; visios

Suivi pédagogique et technique par consultant confirmé

84% de réussite aux examens d'Etat

Notation 4,82/5 sur le CPF

L'équipe pédagogique de FORCES peut être contactée sur [pedagogie@laformationpourtous.com](mailto:pedagogie@laformationpourtous.com) (réponse dans les 24 heures ouvrables) et les lundi, mardi, jeudi et vendredi au 06.82.93.35.08 et les mercredi et samedi au 06.82.93.35.07.

Les vidéos de formation sont consultables par les personnes porteuses de handicap physique de leur domicile, sur leur ordinateur, tablette ou portable. Les personnes souffrant de handicap visuel ou auditif peuvent avoir des difficultés à voir ou à entendre les vidéos.

Dans ce cas, elles peuvent consulter :

- l'AGEFIPH : [www.agefiph.fr](http://www.agefiph.fr) – 0 800 11 10 09 – et la page de son site web spécialement dédiée à la formation : <https://www.agefiph.fr/ressources-handicap-formation>
- le site service-public.fr pour connaître leurs droits : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits>

**WWW.FORCES-LMS.COM**

**Email : [commercial@forces.fr](mailto:commercial@forces.fr)**