



Conseiller relation client à distance RNCP35304

Le programme de formation

La formation a pour objectif de faire valider par le candidat le Titre Professionnel Conseiller relation client à distance de niveau 4 (équivalent BAC), 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 6 volets :

1. 8 parcours de e-learning comprenant au total 243 vidéos de formation enregistrées par 142 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. Des entretiens individuels en visio de debriefing des résultats des examens et de l'étude des parcours.
5. Exercices de préparation à l'examen de certification à partir d'annales.
6. Assistance dans la préparation du dossier professionnel à soumettre au jury d'examen.

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 57 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 5 tests de validation de connaissances. Des PDF pédagogiques complètent les parcours.

Modalités d'admission

Admission après entretien

Certification

Titre professionnel, Conseiller relation client à distance, délivré à l'issue de la formation, si ce le candidat réussit les évaluations conformes aux exigences de la Certification.

[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/>

TEMPS PROGRAMME DE FORMATION

Heures de e-learning : 74 H

Heures de tests de connaissances : 10 H

Temps d'accompagnement : 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

Assistance dans la préparation du dossier professionnel : 4 H

Temps total de formation : 231 H

DUREE DE PROGRAMME DE FORMATION : 6 mois

LES EPREUVES DU TITRE CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE

Mise en situation professionnelle : 2h05 minutes

Entretien technique : 15 minutes

Le dossier professionnel

Durée totale : 2 h 20 minutes

PRIX DU PROGRAMME DE FORMATION

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

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

2 810 euros nets de tva dans le cadre d'une formation continue

L'équipe pédagogique de FORCES peut être contactée sur 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 – 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