Conseiller relation client à distance
RNCP42431

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), RNCP42431 enregistré le 05/06/2026, délivré par le Ministère du Travail.

Pré requis :
Nécessité de disposer d'un matériel informatique (ordinateur, portable, tablette et/ou smartphone) et d'une connexion Internet haut-débit pour permettre l'accès à la plateforme de formation

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 service personnalisées en relation client à distance**
   Accueillir à distance le client ou l'usager
   Collecter les données du client ou de l'usager et identifier son besoin
   Apporter un conseil personnalisé au client ou à l'usager
   Gérer des situations difficiles en relation client à distance
2. **Développer la relation commerciale à distance et contribuer à sa pérennité**
   Proposer des solutions adaptées aux besoins du prospect-client
   Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale
   Assurer le recouvrement amiable de créances

Modalités pédagogiques

Formation personnalisée réalisée entièrement à distance comprenant 6 volets :

1. 10 parcours de e-learning comprenant au total 292 vidéos de formation enregistrées par 201 experts différents.
2. 10 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. 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.
5. Exercices de préparation à l'examen de certification à partir d'annales.
6. Assistance dans la préparation du dossier professionnel ou du rapport de stage à soumettre au jury d'examen. 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.

La formation permet à l'apprenant d'acquérir les compétences nécessaires pour assurer des prestations de service, de conseil et des actions commerciales dans un contexte de relation client à distance.

L'apprenant apprend à accueillir, informer et accompagner un client ou un usager à distance en utilisant les outils de communication adaptés (téléphone, messagerie, outils numériques). Il développe sa capacité à analyser une demande, à apporter une réponse personnalisée, à conseiller le client dans ses choix et à gérer des situations difficiles tout en adoptant une posture professionnelle.

Il est également formé à réaliser des actions commerciales à distance, notamment la prospection par téléphone ou via des canaux digitaux, la vente, la prise de commande ou de réservation, ainsi que la fidélisation client. Il apprend à gérer les situations de rétention, à traiter les réclamations et à participer à des actions de recouvrement amiable.

La formation permet de développer les compétences relationnelles, les soft skills et les techniques de communication indispensables à la relation client à distance, ainsi que la maîtrise des outils numériques et des méthodes commerciales.

Contenu du programme

Bloc de compétences 1 : Assurer des prestations de service personnalisées en relation client à distance
5 parcours de e-learning enregistrés par 107 experts différents

- J'adopte des comportements personnels gagnants – Télécharger le parcours (PDF)
- Je développe mes soft skills professionnels – Télécharger le parcours (PDF)
- Je réalise l'accueil physique et téléphonique – Télécharger le parcours (PDF)
- Je réalise les missions quotidiennes d'un service commercial - Télécharger le parcours (PDF)
- Je me forme à l'utilisation de l'intelligence artificielle - Télécharger le parcours (PDF)

Bloc de compétences 2 : Développer la relation commerciale à distance et contribuer à sa pérennité
5 parcours de e-learning enregistrés par 94 experts différents

- Je prospecte sur internet – Télécharger le parcours (PDF)
- Je sais vendre – Télécharger le parcours (PDF)
- Je conçois et négocie une offre technico-commerciale – Télécharger le parcours (PDF)
- Je développe mon chiffre d'affaires – Télécharger le parcours (PDF)
- Anglais des affaires Commercial / Marketing - 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

Titre professionnel Conseiller relation client à distance, délivré à l'issue de la formation, si 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/42431 et sur https://www.onisep.fr/ressources/univers-formation/formations/lycees/tp-conseiller-relation-client-a-distance

TEMPS PROGRAMME DE FORMATION

Heures de e-learning : 104 H
Heures de tests de connaissances : 13 H
Temps d'accompagnement par un responsable technique et pédagogique : 10 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 : 266 H

DUREE DU PROGRAMME DE FORMATION : 6 mois

Le temps de travail personnel de l'apprenant est d'environ 40h pour l'établissement de son DP.

LES EPREUVES DU TITRE CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE

L'examen se compose comme suit, pour une durée totale de l'épreuve pour le candidat : 4 h 30 :

Mise en situation professionnelle : 3 h 30
La mise en situation est constituée de deux parties : une partie écrite et une partie orale.

La mise en situation se situe dans le contexte d'une entreprise fictive.
1-Partie écrite de la mise en situation (durée 2 h) : Les candidats prennent connaissance du contexte entreprise. Ils étudient deux dossiers clients :
- un dossier fait référence à la compétence « Gérer des situations difficiles en relation client à distance ».
- l'autre dossier fait référence à la compétence « Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale ».
Les candidats collectent les données pour identifier les besoins des clients. Ils rédigent les deux réponses sur les canaux de communication choisis par les clients.
2-Partie orale de la mise en situation (durée 1 h 30) : Un membre du jury assure le rôle d'un client ou d'un prospect-client. Le candidat conduit les échanges par téléphone en présence d'un autre membre du jury.
- Temps de préparation (durée 30 minutes) : La présence du jury n'est pas requise. En présence d'un surveillant, le candidat prépare trois échanges avec des prospects-clients. Il a à sa disposition le contexte d'entreprise et des consignes relatives aux trois dossiers clients suivants :
1- Conseil personnalisé (durée 20 minutes) : Le client contacte le candidat par téléphone. Le candidat accueille le client. Il collecte les données nécessaires, questionne le client et apporte une réponse adaptée à son besoin. Il assure l'historisation de la réponse sur l'interface de gestion de la relation client.
2- Proposition d'une solution adaptée (durée 20 minutes) : Le candidat contacte le prospect-client par téléphone. Il lui propose une solution commerciale et traite ses objections. Il qualifie le fichier client et assure l'historisation de l'entretien sur l'interface de gestion de la relation client.
3- Recouvrement amiable de créances (durée 20 minutes) : Le candidat contacte le client par téléphone concernant son dossier de recouvrement de créances. Il questionne le client afin d'identifier le motif de l'impayé et lui propose un compromis personnalisé. Il renseigne la fiche client avec le suivi des échéances futures sur l'interface de gestion de la relation client.

Entretien technique : 45 min
L'entretien technique a lieu à l'issue de la partie orale de la mise en situation. Il est constitué de deux parties :
1-Temps de préparation (durée 15 minutes) : Le candidat dispose de ses travaux réalisés lors de la partie écrite de la mise en situation et des documents relatifs au contexte entreprise.
2-Questionnement (durée 30 minutes) : Le candidat répond aux questions du jury concernant :
- ses travaux de la partie écrite de la mise en situation ;
- l'accueil du client ou de l'usager en situation de handicap ;
- la prise en compte d'éventuels besoins spécifiques liés à une situation de handicap lors d'une prestation de service.

Entretien final : 15 min
Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

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
Particulier ou entreprise : Demander un devis
2 200 euros nets de tva dans le cadre d'une formation continue

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 (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

W W W . F O R C E S - L M S . C O M

Email : commercial@forces.fr