



**RNCP 35304**  
**Formacodes : 34037 ;**  
**34026 ; 34027 ; 34076 ;**  
**34507**

## **Titre professionnel Conseiller Relation Client à Distance (Niveau 4)**

**Alternance : 1 semaine en Centre / 3 semaines en Entreprise**

**Durée : 420 h en Centre– Contrat en alternance de 12 mois maximum**

### **Le métier-les missions**

Le/la conseiller(ère) relation client à distance assure pour des entreprises ou des administrations publiques 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/de la conseiller(ère) relation client à distance varient en fonction de l'activité de l'entreprise ou de la structure. Il/elle respecte la réglementation en vigueur dans son champ d'intervention, les normes qualité, les chartes et procédures de l'entreprise. Il/elle 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.

Le/la conseiller(ère) relation client à distance exerce son activité au sein de services relation client qui regroupent diverses fonctions, telles que la fonction administrative, comptable, commerciale, ou la fonction d'assistance... Dans le cadre de missions ponctuelles ou continues pour donner suite à la sollicitation de commanditaires privés ou institutionnels en B to B\* ou B to C\*, le/la conseiller(ère) relation client à distance participe au fonctionnement, au développement commercial et au suivi administratif des dossiers.

### **Les métiers accessibles**

La dénomination les plus courantes des emplois accessibles sont les suivantes (A titre d'exemple) :

- Conseiller(ère) Clientèle, Conseiller(ère) Client,
- Conseiller(ère) commercial(e), Conseiller(ère) hotline,
- Conseiller(ère) voyage
- Chargé(e) d'accueil, Chargé(e) d'assistance,
- Chargé(e) de clientèle,
- Chargé(e) de recouvrement,
- Téléconseiller(ère), télévendeur/-euse,
- Téléprospecteur/-euse, ...

**Objectifs** : A la fin de la formation, les Alternant(e)s seront en capacité de (d') :

- ➔ **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

### **Conditions d'accès**

**Prérequis** : Pas de pré requis réglementaires

**Prérequis préconisés** : Maîtrise du français oral/écrit courant (Niveau B1 du CECRL), connaissances de base en bureautique

### **Lieu de formation**

IDEV Châteaurenard 13160 : [dg@idevformation.com](mailto:dg@idevformation.com)

☎ : 04.90.94.36.88

IDEV Martinique (Fort-de-France) :

[dg@idevformation.com](mailto:dg@idevformation.com)

☎ : +596 696 30 28 11

### **Prochaine(s) session(s)**

Nous contacter pour obtenir les dates précises à l'adresse suivante: [dg@idevformation.com](mailto:dg@idevformation.com)

## Publics Concernés

### Contrat d'Apprentissage :

- Avoir entre 16 et 29 ans (15 ans sous conditions ; âge maximum 34 ans sous condition),
- Pas d'âge limite : personne avec une RQTH, créateur/repreneur d'entreprise, sportif de haut niveau.

### Contrat de professionnalisation :

- Jeunes de 16 à 25 ans révolus pour compléter leur formation initiale,
- Bénéficiaires du RSA ou ASS ou AAH ou les personnes sortant d'un contrat CUI,
- Demandeurs d'emploi d'au moins 26 ans.

## Modalités de recrutement et délais d'accès

**Suite demande/candidature : le demandeur sera contacté dans les 48 heures par IDEV**

**Suite demande/candidature : le demandeur sera contacté dans les 48 heures par IDEV :**

- Entretien collectif et/ou individuel
- Analyse du CV et mise en relation avec les entreprises partenaires

**Délais d'accès :** entre 7 et 1 mois

## Coût de la formation

- 100% prise en charge par l'OPCO si contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation

## Accessibilité

### • Personne en Situation de Handicap (PSH) :

- **Adaptation** du dispositif d'accueil pour les personnes en situation de handicap (le cas échéant)
- **Personnalisation** du parcours et déploiement de moyens de compensation en centre comme en entreprise

Des référents handicaps sont mobilisés pour accueillir et informer la personne, participer à l'organisation du parcours de formation, communiquer sur l'accessibilité, assurer le lien avec les partenaires...

**Locaux accessibles aux personnes en situation de handicap dont PMR**

## Programme de la formation

### Modules professionnels :

→ **BC1 : Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance** (RNCP35304BC01)

→ **BC2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance** (RNCP35304BC02)

### Horaires de la formation au sein du Centre :

De 8h30 à 12h30 et de 13h30 h à 16h30

## Méthodes mobilisées

Basée sur les principes fondateurs de l'éducation cognitive, les méthodes et modalités pédagogiques utilisées sont axées sur l'individualisation des parcours au travers de :

- La pédagogie de l'alternance : Approche par compétences, Analyse des situations de travail (*Séances de retours réflexifs et d'entraînements à l'analyse de situations vécues en entreprise*), Etudes de cas
- Des outils dédiés : Livret d'Alternance, Travaux en sous-groupes, Fiches navette (*missions à réaliser en entreprise*), Plateforme LMS

## Modalités d'évaluation

- Evaluations formatives tout au long du parcours (*Mises en situation, Etude de Cas, EPCF et auto-évaluation*) et certificatives basées sur les critères d'évaluation du référentiel du diplôme

## Modalités de certification

Inscription et présentation à une session d'examen organisée par IDEV Formation en fin de parcours pour le compte du certificateur (*Ministère du Travail, du plein Emploi et de l'insertion*)

### Possibilité de valider 1 ou des Blocs de compétences

Conformément au règlement d'examen :

→ **Mise en situation professionnelle** : Epreuve pratique orale et écrite (Durée 3h00) : mise en situation (Etude de dossier, rédaction d'un résumé et d'un courrier, préparation et conduite d'échanges clients),

→ **Entretien technique** : Epreuve pratique orale (Durée 30 mn)

→ **Entretien final** : (Durée 15 mn) avec le jury

## Equivalences/ Passerelles autres certifications

**Pas de liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations, mais seulement avec l'ancienne version de la certification professionnelle reconnues en correspondance partielle :** ➡ Lien à consulter : [RNCP35304 - TP - Conseiller relation client à distance](#)

## Suites de parcours possibles et débouchés

- ➔ Les titulaires de ce Titre Professionnel peuvent avoir accès aux BTS ou à d'autres certifications de niveau 5 pour poursuivre leur parcours professionnel, dans le cadre de la formation tout au long de la vie,
- ➔ Exemples : BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (RNCP38368), Titre Professionnel Manager d'équipe relation client à distance (RNCP38665), ...