

Condition d'accès

CAP/titre professionnel de niveau 3 dans les métiers de vente ou de services à la clientèle.

Quels métiers exercer grâce au diplôme ou au titre ?

Conseiller clientèle, conseiller commercial, conseiller hotline, chargé d'assistance, chargé de clientèle, chargé de recouvrement, commercial sédentaire, téléconseiller...

En quoi consiste le métier ?

Le conseiller relation client à distance travaille dans un service de relation client internalisé ou externalisé de l'entreprise.

Il effectue des appels entrants pour conseiller, renseigner, modifier un contrat ou un service, assurer une maintenance ou un SAV, gérer un sinistre, prendre des commandes par téléphone...

Il effectue également des appels sortants pour être acteur des diverses actions commerciales de l'entreprise (qualification de fichier, prospection et vente), prendre des rendez-vous, assurer les fonctions de fidélisation, mener des enquêtes et des études de marchés ou assurer le recouvrement de créances.

Pour mener à bien ses différentes activités, il utilise le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de

Les secteurs d'activité où exercer le métier

Les services à la personne et aux entreprises, la vente à distance et le e-commerce, l'assurance et la finance, l'assistance, les administrations et le service public, les industries, le transport et le tourisme, la santé...

Organisation de la formation

En alternance (en centre et en entreprise)

Validation du diplôme ou du titre

Titre de niveau 4 - Code RNCP 35304 -

Certificateur: Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion -

Date d'échéance de l'enregistrement: 06/07/2026

Validation des 2 blocs de compétence:

Bloc 1 - Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

Bloc 2 - Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

Mise en situation professionnelle ou présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s)

Dossier professionnel

CENTRES DE FORMATION
Lille, Boulogne, Dunkerque

DURÉE DE LA FORMATION
12 mois

ACCUEIL PSH
Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.

Les + afpi

- 1300 Jeunes formés par an
- 600 contrats d'alternance à pourvoir
- 750 entreprises partenaires
- Accompagnement individualisé
- Diplômes reconnus par l'Etat
- Savoir-être, management, sécurité
- Pédagogie innovante (par projets, en îlots, projet Voltaire, Olympiades des métiers)
- Equipement en machines modernes qui préparent aux métiers de demain

10 CENTRES

dans le Nord Pas-de-Calais situés au cœur des bassins industriels et d'emploi

Programme

Prestations de services et de conseil
Actions commerciales

Prestations de services et de conseil
Actions commerciales

PRESTATIONS DE SERVICES ET DE CONSEIL

- Accueillir le client ou l'usager et le renseigner
- Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
- Gérer des situations difficiles en relation client à distance

ACTIONS COMMERCIALES

- 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

COMMUNICATION ORALE ET ÉCRITE

- TECHNIQUES D'EXPRESSION ET DE PRISE DE PAROLE, RÉDACTION D'UN DOSSIER

INFORMATIQUE - BUREAUTIQUE

Version

PR6/ENR/02 V2