



# TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

à Issoudun du 23/09/2024 au 07/02/2025

**Financé par**



Formation continue

## AFPA Accès à l'emploi

Olivet

Tél : 09 72 72 39 36

Mail : conseilformation36@afpa.fr

Mail contact: conseilformation36@afpa.fr

[En savoir plus sur la formation](#)

## CONDITIONS D'ADMISSION

**Pré-requis :**

Trois profils sont possibles.1) Niveau classe de 1re ou équivalent.2) CAP/BEP/titre professionnel de niveau V dans les métiers de vente ou de services à la clientèle et un an d'expérience professionnelle.3) Niveau classe de 2de et 3 ans d'expérience dans les emplois de vente ou de services à la clientèle.

**Niveau de sortie :**

Niveau 4 (Bac général, pro ou techno, BP)

## Contenu et programme

**Objectifs :**

- Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance.

## Programme :

La formation se compose de 2 modules, complétés par 1 période en entreprise.

**Période d'intégration.** Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, sensibilisation au développement durable, adaptation du parcours de formation **(1 semaine)**.

**Module 1. Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance** : Communication à l'oral et à l'écrit en relation client à distance - Accueil du client ou de l'utilisateur et renseignement - Accompagnement du client, l'assister et le conseiller dans ses choix - Gestion des situations difficiles en relation client à distance **(4 semaines)**.

**Module 2. Réaliser des actions commerciales en relation client à distance** : Réalisation 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 **(4 semaines)**.

**Période en entreprise (4 semaines).**

**Session de certification (1 semaine).**

**Durée en centre :**

443

**Durée en entreprise :**

203

## LES AUTRES SESSIONS

Adresse	Date de sessions	Publics	Financeurs
 <a href="#">Tours (37)</a>	du 22/09/2025 au 20/03/2026	Tout public	

## Informations pratiques

**Organisme responsable :**

[AFPA d'Issoudun](#) - Olivet

**Publics :**

- Tout public

**Financement :**

- Formation adulte financée par l'entreprise ou le particulier

**Contact :**

MONTALBAN Emma 09 72 72 39 36

Numéro de session : 501628S / Référence GIP : 2471712F

Mise à jour le 07/03/2025