



TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

à Tours du 22/09/2025 au 20/03/2026

Financé par



Formation continue

AFPA Accès à l'emploi

Olivet

Tél : 09 72 72 39 36

Mail : conseilformation37@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 :

743

Durée en entreprise :

105

Informations pratiques

Organisme responsable :

[AFPA de Tours](#) - Olivet

Publics :

- Tout public - 1 places

Financement :

- Formation adulte financée par l'entreprise ou le particulier

Numéro de session : 501632S / Référence GIP : 2471712F

Mise à jour le 07/03/2025