



# TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

à Chartres du 16/12/2024 au 16/05/2025

Financé par  RÉGION  
CENTRE  
VAL DE LOIRE

 Formation continue

Le Mans

Tél : 02 37 35 92 95

Mail : chartres@afec.fr

Mail contact: chartres@afec.fr

## CONDITIONS D'ADMISSION

### Pré-requis :

16 ans mini, Inscription à Pôle Emploi recommandée mais pas obligatoire, Fin de scolarité obligatoire, Expérience de 15 jours minimum dans le métier visé, Maîtrise du socle de connaissances et compétences professionnelles CLEA, Avoir le niveau de maîtrise et d'autonomie recommandé pour les 12 compétences du référentiel RECTEC pour "se former au métier de" de niveau 4 Capacité de travailler en station assise de manière prolongée, Aptitude à la communication, dynamisme et disponibilité Projet de formation validé par un CEP est souhaitable

### Niveau de sortie :

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

## Contenu et programme

### Objectifs :

### Compétences attestées :

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

#### **Compétences transversales de l'activité type :**

- adopter un comportement orienté vers l'autre en relation client à distance
- communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance
- mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion des dossiers.

#### **Durée en centre :**

389

#### **Durée en entreprise :**

245

## **Informations pratiques**

#### **Organisme responsable :**

[AFEC 28](#) - Le Mans

#### **Publics :**

- Demandeur d'emploi - 12 places

#### **Financement :**

- Programme régional 2024 : Parcours métiers

#### **Contact :**

HÉBERT-CHUPIN Lara 07 66 67 16 79

Numéro de session : 567498S / Référence GIP : 41477 / Numéro de marché : 211PM0052A-2-68125

Mise à jour le 18/04/2025