



TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER(ÈRE) RELATION CLIENT À DISTANCE

à Tours du 22/09/2025 au 18/09/2026

Financé par OPCO



CFA AFPA Entreprises Centre-Val de Loire

Orléans

Tél : 09 72 72 39 36

Mail : conseilformation37@afpa.fr

Mail contact: conseilformation37@afpa.fr

[En savoir plus sur la formation](#)

CONDITIONS D'ADMISSION

Pré-requis :

- Pour une bonne adaptation en formation, il est souhaitable de savoir lire, écrire, compter.

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 :

Module préparatoire : Acteur autonome de mon alternance

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

Communiquer à l'oral et à l'écrit 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

2 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

Session d'examen

L'ensemble des modules (2 au total) permet d'accéder au titre professionnel de niveau 4 (bac technique) de conseiller/ère relation client à distance.

Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs modules :

CCP / blocs de compétences - Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance = module 1

CCP / blocs de compétences - Réaliser des actions commerciales en relation client à distance = module 2

A partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter aux autres CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre

Durée en centre :

455

Durée en entreprise :

1365

LES AUTRES SESSIONS

	Adresse	Date de sessions	Publics	Financeurs
AL	Blois (41)	du 15/09/2025 au 25/09/2026	Demandeur d'emploi Demandeur d'emploi plus de 26 ans	OPCO
AL	Blois (41)	du 15/09/2025 au 25/09/2026	Tout public	OPCO
AL	Tours (37)	du 22/09/2025 au 18/09/2026	Public dans le cadre du contrat d'apprentissage Tout public	OPCO

Informations pratiques

Organisme responsable :

[AFPA de Tours](#) - Orléans

Publics :

- Demandeur d'emploi - 12 places
- Demandeur d'emploi plus de 26 ans - 12 places
- Public dans le cadre du contrat de professionnalisation - 12 places

Financement :

- Contrat de professionnalisation

Contact :

BOSCHER Sophie 39 36

Numéro de session : 577101S / Référence GIP : 45369

Mise à jour le 26/11/2024