



## CONSEILLER(ÈRE) RELATION CLIENT À DISTANCE POEC

350 Heures en centre  
210 heures en entreprise

100% présentiel

**Public visé :** Demandeur d'emploi Personne en reconversion professionnelle Personne en congé de transition professionnelle

**Prérequis :** Avoir un projet professionnel défini dans la relation client à distance Avoir un CAP ou équivalent Etre familiarisé avec l'outil informatique

**Accessibilité aux personnes handicapées**  
Contactez-nous pour une étude de vos besoins.

98%

DE TAUX DE  
SATISFACTION

60

ANNÉES D'EXISTENCE  
ET D'EXPÉRIENCE

450

FORMATIONS  
DISPONIBLES

### Objectifs

- Acquérir les compétences nécessaires au métier de Conseiller(e) Relation Client à Distance
- Valider le Titre Professionnel Conseiller(e) Relation Client à Distance (niveau 4 - reconnu par le Ministère du travail)
- S'insérer durablement sur le marché du travail

### Les + de la formation

- Des professionnels qui vous transmettent leur passion du métier dans un esprit de partage et de convivialité, une plateforme en ligne, un accompagnement personnalisé à la certification et à l'insertion professionnelle.





# CONSEILLER(ÈRE) RELATION CLIENT À DISTANCE POEC

## Contenu de la formation

2 certificats de compétences professionnelles (CCP) :

### ASSURER DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DE CONSEIL A DISTANCE

- Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone
- Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur
- Apporter une assistance de niveau 1 au client
- Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale

### REALISER DES ACTIONS COMMERCIALES A DISTANCE

- Réaliser des actions de prospection par téléphone
- Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles
- Vendre des produits et des services
- Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention
- Assurer le recouvrement amiable de créances





# CONSEILLER(ÈRE) RELATION CLIENT À DISTANCE POEC

## Modalités, méthodes et outils pédagogiques

- Formation en présentiel
- Alternance d'apports théoriques et de mises en situation professionnelles
- Accompagnement et suivi individualisé
- Intervention de professionnels
- Plateforme pédagogique en ligne

## Résultats attendus

- Obtention totale ou partielle du titre professionnel Conseiller(ère) Relation Client à Distance (niveau Bac)
- Insertion professionnelle

## Modalités d'évaluation

- Contrôle continu en cours de formation
- Evaluation de la période d'application en entreprise
- Rédaction d'un dossier professionnel
- Présentation aux épreuves de validation devant un jury habilité

## Modalités de financements

Cap Emploi, Entreprise, Opérateurs de Compétences (OPCO), Particulier, Pôle Emploi



## Intervenants

- Une équipe d'intervenants experts dans le domaine de la vente et de la relation client à distance

## Modalités et délai d'accès

- Avoir un projet professionnel défini dans la relation client à distance
- Avoir un CAP ou équivalent
- Etre familiarisé avec l'outil informatique

## Perspectives et débouchés

Plusieurs dénominations et/ou fonctions possibles :

- Conseiller(ère) clientèle à distance
- Chargé(e) de clientèle
- Téléconseiller(ère)
- Télévendeur(se)
- Chargé(e) de recouvrement...

Au sein d'un service internalisé d'une entreprise, ou externalisé (centre d'appels), dans tout secteur d'activités (informatique, téléphonie, banque-assurance, distribution, énergie, transport, santé, administration, e-commerce...).

## Certifications

Titre professionnel conseiller(ère) relation client à distance

