



Sans niveau spécifique

## Conseiller Relation Client à Distance (CRCD) - POEC

**SANS NIVEAU SPÉCIFIQUE EN 3 MOIS**

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

### PUBLIC VISÉ

Demandeurs d'emploi, salariés

### PRÉ-REQUIS

Sans niveau spécifique

### CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

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

### FINANCEMENTS POSSIBLES

CR  
France Travail  
Opérateurs de Compétences (OPCO)

Rythme d'alternance :  
différent selon le centre choisi

### MODALITÉS D'ACCÈS

participation à une réunion d'informations collective  
renseignement d'un dossier de candidature  
réalisation de tests de positionnement  
entretien de motivation  
résultats communiqués par mail ou courrier au plus tard une semaine avant le démarrage  
prévisionnel de la formation

### ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Contactez-nous

**87,43%**

DE REUSSITE AUX  
EXAMENS

**89,31%**

DE TAUX DE SATISFACTION  
LAHO FORMATION

Retrouvez toutes les informations sur  
**laho-formation.fr**



## PROGRAMME 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

## MÉTIERS 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...).

## POURSUITES D'ÉTUDES POSSIBLES

Possibilité de poursuivre à un niveau supérieur sous conditions

