Laho
TERRE DE FORMATIONS
CCI HAUTS-DE-FRANCE

COMMERCE, ACHATS ET MARKETING

MON COMPTE FORMATION

Titre Professionnel (TP)

Conseil Relation Client à Distance (CRCD)

NIVEAU 4 (BAC ET ÉQUIVALENTS) | 315 HEURES EN CENTRE - 280 HEURES EN ENTREPRISE

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

PUBLIC VISÉ

Demandeurs d'emploi majeurs
Salariés en contrat aidé
Salariés à temps partiel (moins de 24h hebdo)
Personnes en PréParE
Personnels en uniforme en reconversion
Sportifs de haut niveau sans contrat

PROFIL ATTENDU

Capacité à adopter un comportement orienté vers l'autre en relation client à distance
Capacité à communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance
Mise en œuvre d'une démarche de résolution de problèmes dans la gestion des dossiers

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis

CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

Classe de première ou équivalent
Ou CAP / BEP / Titre Professionnel de ce niveau dans les métiers de la vente ou des services à la clientèle et un an d'expérience professionnelle
Ou niveau classe de Seconde et 3 ans d'expérience dans les métiers de la vente ou des services à la clientèle
Avoir une bonne représentation du métier et des conditions d'exercice
Bon niveau d'élocution en français

HANDICAP

Formation accessible aux personnes en situation de handicap
Mobilisation du référent Handicap pour identifier les adaptations et aménagements si nécessaire

FINANCEMENTS POSSIBLES

Programme Régional de Formation (PRF)
Contrat de Sécuriation Professionnelle (CSP)
Compte Personnel de Formation (CPF)
Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)
Projet de Transition Professionnelle (PTP)
PRO-A (période de reconversion)

MODALITÉS D'ACCÈS

Participation à une Réunion d'Informations Collective (RIC)
Renseignement d'un dossier de candidature
Réalisation de tests de positionnement
Entretien de positionnement

DÉLAIS D'ACCÈS

Résultats communiqués par mail ou courrier
Au plus tard une semaine avant le démarrage prévisionnel de la formation

100%
Taux de satisfaction en 2025

Document généré le 16/11/2026

Retrouvez toutes les informations sur
laho-formation.fr

Titre Professionnel (TP)

Conseil Relation Client à Distance (CRCD)

MIX-LEARNING

PROGRAMME DE LA FORMATION

Cette certification est constituée de 2 blocs de compétences dénommés CCP (Certificats de Compétences Professionnelles). Il est possible de se préparer à tout ou partie de la certification.

Bloc / CCP 1 - Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

- Accueillir le client ou l'usager et le renseigner
- Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
- Gérer des situations difficiles en relations client à distance
- Préparation aux épreuves de certification
- E-learning - Se préparer au métier

Bloc / CCP 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
- Préparation aux épreuves de certification
- E-learning - Se préparer au métier

Bloc transversal

- Bureautique
- E-learning - Se préparer au métier

Bloc complémentaire

- Accueil
- Prise en main des outils de FOAD
- Intégration / Cohésion d'équipe
- Sensibilisation Santé - Bien-être
- Sensibilisation aux démarches éco-responsables
- Développement personnel et soft skills
- Techniques de Recherche d'Emploi (TRE)
- Bilan de fin de formation
- E-learning - Se préparer au métier

MOYENS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

Face-à-face pédagogique
Approches pédagogiques diversifiées
Alternance d'apports théoriques et de pratiques professionnelles
Plateforme e-learning
Mise en situation sur plateau technique

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Contrôle continu en cours de formation
Validation des compétences acquises en fin de parcours
Rédaction d'un dossier professionnel
Présentation aux épreuves de validation devant un jury habilité :
- mise(s) en situation professionnelle(s)
- entretien technique
- questionnaire professionnel
- questionnement à partir de production(s)

MÉTIERS ET DÉBOUCHÉS

Cette formation a une visée d'insertion professionnelle immédiate dans les métiers suivants :

- Conseiller client
- Conseiller commercial
- Chargé de clientèle
- Attaché commercial

POINTS FORTS

Des professionnels qui transmettent leur passion du métier dans le partage et la convivialité
Une formation avec de nombreux cas pratiques
Un accompagnement personnalisé et une insertion professionnelle facilitée

INFORMATIONS LÉGALES

FRANCE compétences CERTIFICATION enregistrée au RNCP

RNCP35304 : TP - Conseiller relation client à distance
Date de début de validité : 06/07/2021

Certificateur(s)

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

Région Hauts-de-France

Cofinancé par l'Union européenne

INVESTIR DANS VOS COMPÉTENCES

Retrouvez toutes les informations
sur laho-formation.fr