

## 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

**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

**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

**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 Sécurisation Professionnelle (CSP)  
Compte Personnel de Formation (CPF)  
Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)  
Projet de Transition Professionnelle (PTP)  
Promotion par Alternance (Pro-A)

**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



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



## 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 en situation professionnelle
- 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

