Opus formation
NOUS RECRUTONS & NOUS FORMONS
OF-CFA MÉTIERS DE BOUCHE, COMMERCE & VENTE

(TP) Conseiller Relation Client à Distance

33% de réussite à l'examen en 2025 sur Paris



Niveau 4
(Equivalent BAC)



16 à 19 mois
539 à 644h



Paris-Lyon
(présentiel)
Distanciel

Le (la) conseiller (ère) Relation Client à Distance a **pour mission d'accueillir et d'accompagner les client.es** ou futurs client.es d'une entreprise dans leurs actes d'acquisition de produits ou services et de leur **proposer l'offre la plus adaptée à leurs besoins**.

Le (la) conseiller (ère) relation client à distance assure pour **des entreprises ou des administrations publiques des prestations de services et de conseil**, et des actions commerciales pour des entreprises. Tout au long de son activité, il utilise **le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée** et les **réseaux sociaux**.

Cela regroupe deux grandes catégories de métiers : **les métiers de la vente et du conseil et les métiers d'assistance et de support après-vente**. Il (elle) agit dans un souci de satisfaire le(la) client.e ou le(la) prospect.e en préservant les intérêts de l'entreprise.

Objectifs généraux de la formation

Maîtriser les compétences nécessaires à l'exercice du métier de **Conseiller Relation Client à Distance** et valider le **Titre Professionnel** de **niveau 4 (équivalent à un BAC).**

Certification professionnelle délivrée par le Ministère du Travail et enregistré le 05/07/16. (date d'échéance de l'enregistrement le 05/07/31).
En cas de réussite partielle à l'examen, des certificats de compétences professionnelles (CCP) sont délivrés par blocs. Pour plus d'informations n'hésitez pas à consulter la Fiche RNCP de France Compétences : https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/42431

Connaissances et compétences attendues à l'issue de la formation :

- **Assurer des missions à caractère commercial, telles que la prospection, la vente, des campagnes de fidélisation et de rétention de recouvrement amiable de créances.**
- **Contacter des particuliers ou des professionnels ciblés pour recueillir des données.**
- **Administrer un questionnaire, collecter des informations précises, des avis, mesurer la satisfaction.**
- **Retranscrire sans interprétation les réponses des personnes interviewées.**
- **Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'usager et orienter le public.**
- **Apporter une assistance de niveau 1 au client.**
- **Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale.**

Objectifs spécifiques de la formation

✓ **CCP 1 : Assurer des prestations de service personnalisées en relation client à distance :**

- Accueillir à distance le client ou l'usager.
- Collecter les données du client ou de l'usager et identifier son besoin.
- Apporter un conseil personnalisé au client ou à l'usager.
- Gérer des situations difficiles en relation client à distance.

✓ **CCP 2 : Développer la relation commerciale à distance et contribuer à sa pérennité :**

- Proposer des solutions adaptées aux besoins du prospect-client.
- Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale
- Assurer le recouvrement amiable de créances.

Programme de la formation en présentiel (de 539h à 644h)

La formation se compose de 2 modules (blocs de compétences) complétés par l'alternance en entreprise. 77 à 92 jours en formation complétées par des jours en entreprise.

Jours 1 à 9 (63h) : Accueil, présentation du CFA, droit des apprentis, règles, livrets etc. (7h) et modules préparatoires à la formation (56h) :

- Modules soft skills : écoute active, gestion du stress, résolution de conflits, parler en public, langage non verbal. (21h)
- Modules informatiques (13h)
- Module anglais (15h)
- Technique de recherche d'emploi (TRE). (7h)

Jours 10 à 77-92 (476h à 581h) :

- Présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, du Dossier Professionnel, de l'examen, du référentiel de compétences REAC. (7h)
- **Module 1. Assurer des prestations de service personnalisées en relation client à distance :** accueil téléphonique et prise de notes – argumentation, conseil, accompagnement client – gestion des conflits et du stress – calculs. (161h)
- **Module 2. Développer la relation commerciale à distance et contribuer à sa pérennité :** actions de prospection – appels – objections – ventes – prises de commandes et de rendez-vous – fidélisation – recouvrement – droit du travail. (133h)
- Modules Excell/Word/Powerpoint. (28h)
- Module de rédaction du Dossier Professionnel. (28h)
- Mise en situations d'évaluation types. (35h)
- Module citoyenneté. (7h)
- Suivi des acquis de compétences en situation de travail. (14h)
- Préparation à l'examen (35h)
- Modules soft skills (28h à 105h)

Présentation à l'examen (dans les 3 semaines maximums après la fin de la formation) : 2 jours

Profil des candidat(e)s

Pour qui :

- Demandeurs d'emploi
- Salarié(e)s
- Apprentis(e)

Prérequis obligatoires :

- **Pas de pré requis.**

Prérequis souhaités :

- Permis B.
- Goût et aptitudes pour la relation commerciale et le travail en équipe.
- Pratique des logiciels de bureautique.
- Avoir un niveau de classe de seconde **OU** Être titulaire d'un diplôme de niveau 3 (CAP, BEP, Brevet ou équivalent) avec une expérience professionnelle dans le domaine du Titre et sélection sur dossier/entretien.

Code(s) ROME :

- D1408 - Téléconseil et télévente

Taux d'insertion global à 6 mois : 64% (données RNCP 2024)
Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois : 55% (données RNCP 2024)

Débouchés et suite de parcours

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Téléconseiller
- Télévendeur.se
- Conseiller.e client.e
- Chargé.e de recouvrement
- Commercial.e sédentaire

Poursuite de parcours :

- TP Négociateur Technico-commercial (équivalent BAC+2)
- TP Manager d'Etablissement Marchand (équivalent BAC +2)

Passerelles : (correspondances partielles)

Se référer à la Fiche RNCP sur le site de France Compétences :
https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/42431

Tarif et Prise en charge

Tarif pour le candidat : 100% pris en charge-Tarif pour l'organisme financeur (*Décret n° 2025-174 du 22 février 2025 relatif à l'aide unique aux employeurs d'apprentis) : https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000051235656*

Si vous souhaitez des informations plus détaillées sur les financements et les prises en charge, veuillez contacter nos agences.
Plusieurs dispositifs existent pour faire financer une formation, ils dépendent de la situation du candidat et de l'entreprise.

➔ *Devis sur demande et renseignements auprès de nos agences*

Contacts :
Site de Lyon : contact@opusformation.eu - 04 72 60 79 11 - 93 rue Bugeaud, 69006 LYON

Modalités d'accès et de délais

⇨ **Modalités :**

Recrutement toute l'année, positionnement : Dossier, Tests et/ou entretiens en amont de la formation.
Délais d'accès à la formation : sur demande (3 semaines) *

⇨ **Accessibilité :**

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap, pour plus d'informations et d'accompagnement veuillez-vous rapprocher de nos assistant(e)s référent(e)s présent(e)s sur chaque site.

⇨ **Aménagements des épreuves pour personnes en situation de handicap :**

Sur présentation de documents officiels relatifs au handicap (RQTH, carte d'invalidité, etc.), l'Apprenant peut bénéficier d'aménagements des épreuves (temps supplémentaire et/ou aides humaines et techniques).

⇨ **Rythme, durée et horaires de la formation :**

Rythme contrat en alternance : 1 jour en CFA / 4 jours en entreprise.
Horaires de la formation : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h.
Durée : à partir de 539h au CFA pour un contrat de 16 mois.
**Délais et Durées indicatifs et ajustables en fonction des besoins et des personnes.*

Modalités de validation

- Un **parchemin** pour l'obtention du **Titre complet** ou un **livret de certification** (**CCP**) pour la réussite partielle à l'examen sont attribués aux candidat(e)s.

*Modalités de l'examen (4h30)

- EP1 Mise en situation professionnelle (3h30)
- EP2 Entretien technique (0h45)
- EP3 Entretien final DP (0h15)

Moyens pédagogiques et techniques

- Alternance **entre présentiel, formation à distance et périodes en entreprise**.
- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- **Classes virtuelles et Modules E-learning** sur Digiforma.
- **Tablettes ou PC.**

Equipe pédagogique

Une équipe de professionnel(le)s expérimenté(e)s dans le métier de votre formation pour vous accompagner dans votre projet.

Modalités d'évaluation

- **Mise en situation professionnelle** ou **présentation d'un projet** réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- **Dossier professionnel** et ses annexes éventuelles.
- Les résultats des **évaluations passées en cours de formation** pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- **Entretien avec le jury** destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.
- **Livret de suivi des compétences** évaluées en entreprise.
- **Grille d'évaluation des acquis** tout au long de la formation.

*Modalités détaillées de l'examen (4h30) ci-dessous :

Mise en situation professionnelle : 03 h 30 min

La mise en situation est constituée de deux parties : une partie écrite et une partie orale.

La partie écrite de la mise en situation se déroule obligatoirement avant la partie orale de la mise en situation.

La mise en situation se situe dans le contexte d'une entreprise fictive.

1-Partie écrite de la mise en situation (durée 2 h) :

Tous les candidats sont réunis dans une même salle. La présence du jury n'est pas requise. Les candidats travaillent en présence d'un surveillant. Les candidats prennent connaissance du contexte entreprise.

Ils étudient deux dossiers clients :

- un dossier fait référence à la compétence « Gérer des situations difficiles en relation client à distance ».

- l'autre dossier fait référence à la compétence « Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale ».

Les candidats collectent les données pour identifier les besoins des clients. Ils rédigent les deux réponses sur les canaux de communication choisis par les clients.

2-Partie orale de la mise en situation (durée 1 h 30) :

Un membre du jury assure le rôle d'un client ou d'un prospect-client. Le candidat conduit les échanges par téléphone en présence d'un autre membre du jury.

- ***Temps de préparation (durée 30 minutes) :***

La présence du jury n'est pas requise. En présence d'un surveillant, le candidat prépare trois échanges avec des prospects-clients. Il a à sa disposition le contexte d'entreprise et des consignes relatives aux trois dossiers clients suivants :

1- Conseil personnalisé (durée 20 minutes) :

Le client contacte le candidat par téléphone. Le candidat accueille le client. Il collecte les données nécessaires, questionne le client et apporte une réponse adaptée à son besoin. Il assure l'historisation de la réponse sur l'interface de gestion de la relation client.

2- Proposition d'une solution adaptée (durée 20 minutes) :

Le candidat contacte le prospect-client par téléphone. Il lui propose une solution commerciale et traite ses objections. Il qualifie le fichier client et assure l'historisation de l'entretien sur l'interface de gestion de la relation client.

3- Recouvrement amiable de créances (durée 20 minutes) :

Le candidat contacte le client par téléphone concernant son dossier de recouvrement de créances. Il questionne le client afin d'identifier le motif de l'impayé et lui propose un compromis personnalisé. Il renseigne la fiche client avec le suivi des échéances futures sur l'interface de gestion de la relation client.

Entretien technique : 00 h 45 min

L'entretien technique a lieu à l'issue de la partie orale de la mise en situation.

Il est constitué de deux parties :

1-Temps de préparation (durée 15 minutes) :

La présence du jury n'est pas requise. Le candidat se prépare en présence d'un surveillant. Il dispose de ses travaux réalisés lors de la partie écrite de la mise en situation et des documents relatifs au contexte entreprise.

2-Questionnement (durée 30 minutes) :

Le candidat répond aux questions du jury concernant :

- ses travaux de la partie écrite de la mise en situation ;

- l'accueil du client ou de l'usager en situation de handicap ;

- la prise en compte d'éventuels besoins spécifiques liés à une situation de handicap lors d'une prestation de service.

Entretien final : 00 h 15 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 04 h 30min