

Titre professionnel

Conseiller Relation Client à Distance

Chargé de clientèle

2023
2024

200H

de formation sur différents modules de compétences

140H

de stage en entreprise dans les métiers de Chargé de Clientèle à Distance

95%

de certifications validées sur les sessions 2021



Pré-requis & Accès

- ✓ CAP/BEP du secteur du commerce ou d'une expérience métier de 1 an ou d'un niveau BAC.
- ✓ Afin de déterminer le parcours de formation, les éléments de la MRS ainsi que des échanges au cours de l'entretien individuel sont confrontés à un test de positionnement et permettent la rédaction d'une feuille de route.
- Typologie du poste cible (appel entrant et/ou sortant - prospection - négociation)
- Habilités révélées en MRS
- Parcours antérieur (formation/expérience)
- Projet professionnel validé



Durée

Bloc 1 : Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

100 heures en formation / 70 heures en entreprise

Bloc 2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

100 heures en formation / 70 heures en entreprise



Métiers cibles

Téléconseiller
Chargé de clientèle
Conseiller Relation Client à Distance

BLOC DE COMPÉTENCES

ASSURER DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DU CONSEIL EN RELATION CLIENT A DISTANCE

Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner

Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix

Gérer des situations difficiles en relation client à distance

Réaliser des actions de prospection par téléphone

REALISER DES ACTIONS COMMERCIALES EN RELATION CLIENT A DISTANCE

Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commandes ou de réservations

Gérer des situations de rétention client

Assurer le recouvrement amiable de créances



Missions en entreprise

- ✓ Gestion des appels entrants et/ou sortants
- ✓ Vendre des produits et services
- ✓ Participer à des campagnes de fidélisation
- ✓ Réaliser des réservations, commandes, ventes additionnelles

En quelques mots

Le projet de formation **chargé de clientèle** est animé en collaboration avec des entreprises du territoire dans le cadre de leur besoin de recrutement et vise la validation du titre professionnel de niveau 4 **Conseiller Relation Client à Distance**. La formation, d'une durée maximum de 200h en centre et 140 en entreprise, est modulable en fonction des acquis du stagiaire et individualisée tout au long du parcours afin de répondre aux besoins précis

PROGRAMME

Pédagogie

Mises en situations,
Etudes de Cas,
Learning By Doing,
Jeux de simulation
Gestion de projets
Suivi en entreprise

Financement

Financement PRIC

PRF Région Grand EST

Opération Co - financée par la
Région Grand Est et le Fond Social
Européen



Modalités d'évaluation

- Mise en situation professionnelle
- Epreuves écrites ponctuelles
- Epreuves orales ponctuelles

Modalités fixées par le ministère de
l'emploi et selon le parcours et le
projet de certification visé.

L'évaluation a lieu en fin de parcours,
dans le cadre de l'agrément du Groupe
AFPAM Formation, en présence de
jurés professionnels habilités.

Diplôme

*Titre professionnel Conseiller Relation Client
à Distance.*

- Soit en **validation partielle du CCP1** :
Assurer des prestations de services et du
conseil en relation client à distance
- Soit en **validation partielle du CCP2** :
Réaliser des actions commerciales en
relation client à distance.
- Soit **validation totale du titre** Conseiller
Relation Client à Distance de niveau 4

MODULES DE FORMATION	HEURES EN CENTRE	HEURES EN ENTREPRISE
Socle métier Fondamentaux de la relation client à distance	7h	10h
Socle métier Gestion des appels difficiles	14h	10h
Socle métier Traitement des objections	20h	10h
BLOC 1 - CCP1 Appels entrants	37h	35h
BLOC 2 - CCP2 Appels sortants-prospection	37h	35h
BLOC - CCP2 Fidélisation	22h	20h
BLOC - CCP2 Recouvrement	14h	20h
Spécificité entreprise / Produits - Services	21h	/
TRE (Technique de Recherche d'Emploi)	18h	/
Validation / Certification	10h	/
TOTAL	200h	100h

Poursuite

L'objectif de la formation vise l'accès à l'emploi

Candidature

Un référent candidat-afpam@graf51.fr

- ✓ Information Collective
- ✓ Entretien individuel de positionnement et de validation de projet avec une auto évaluation des compétences métiers
- ✓ Booster son CV et sa lettre de motivation dans la recherche de stage
- ✓ Optimiser le 1er contact avec l'employeur
- ✓ Réussir son entretien d'embauche

Le Groupe AFPAM,

C'EST AUSSI...

Pitch Battle

4 minutes pour convaincre un jury sur un thème professionnel

AFPAM Deal

Challenge de Négociation et de Management

Programme Ambassadeur

Nouer de nouveaux contacts, rendre visible les forces et réalisations de l'alternance par les alternants

Boutique Ephémère

Boutique pédagogique de vente en direct organisé par les Bac Pro Commerce

Plateau téléphonique

Plateau téléphonique pédagogique relation client à distance

0 €
de frais d'inscription



Accessibilité

Locaux totalement accessibles aux personnes à mobilité réduite. Pour toute question d'accessibilité et d'adaptation des moyens pédagogiques, logistiques, aménagements de certification, mises en relation pour l'adaptation du poste de travail, vous pouvez contacter :

Référente handicap
Isabelle SAILLARD
Responsable Formation
isailard@graf51.fr

AFPAM
ALTERNANCE

4 rue Jules Méline
51430 BEZANNES

Tél : 03.26.86.26.26
Fax : 03.26.86.26.20

afpam@graf51.fr
www.afpam-formation.fr



Qualiopi 
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :
Actions de formations
Bilan de compétences
Action de formation par apprentissage