

# TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER·ÈRE RELATION CLIENT À DISTANCE

HABILITATION DE SERVICE PUBLIC PREMIER NIVEAU DE QUALIFICATION

## OBJECTIFS

À l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Acquérir les connaissances et compétences pour occuper l'emploi de conseiller·ère relation client à distance
- Obtenir une certification de niveau IV
- Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

## CONTENU

- 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
- Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations
- Gérer des situations de relation client
- Assurer le recouvrement amiable de créances

- Remise à niveau en français, mathématiques et bureautique
- Ateliers gestion de stress, communication et expression par le théâtre

MODULES TRANSVERSES :

- Sauveteur Secouriste au Travail (SST)
- Gestes et Postures

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Cours théoriques
- Jeux de rôles
- Travail de groupe
- Mise en pratique
- Observations

## MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

La validation du titre professionnel (composé de blocs de compétences dénommés Certificats de Compétences Professionnelles) nécessite la réussite à l'intégralité des CCP.

- 2 Évaluations Passées en Cours de Formation (EPCF)
- Session de validation avec un jury de professionnel·les habilité·ées

## PUBLIC & PRÉREQUIS

Pas de sélection à l'entrée, entrée sur prescription  
Le projet professionnel a été travaillé en amont avec le prescripteur

## DUREE & DÉLAIS D'ACCÈS

959 heures : 308 h en période de stage en entreprise et 651 heures en centre de formation  
Selon le calendrier des sessions programmées avec la région Nouvelle Aquitaine

## DATES

Plus d'infos sur les dates d'entrée  
HSP/ Mosaïque Formations

<https://rafael.cap-metiers.pro/>

## TARIF

Financé par la Région Nouvelle-Aquitaine

## VALIDATION

Titre Professionnel du ministère chargé de l'emploi  
Conseiller·ère Relation Client à Distance de niveau 4.  
Titre ou CCP accessibles par la voie de la VAE.

## LIEU

MOSAÏQUE FORMATIONS  
13 allée des anciennes serres  
86280 Saint-Benoît

## CONTACT

Mme Joëlle GARCIA - [jgarcia@talis-bs.com](mailto:jgarcia@talis-bs.com)  
0549380838

### Informations Pratiques :

- > Nos locaux sont accessibles au public en situation de handicap.
- > Notre référent Handicap reste à disposition pour adapter et individualiser la formation et ses méthodes d'animation



FINANCEUR :



DATE DE MISE À JOUR : MAI 2022