

## Réseau des GRETA de l'académie de Versailles

# TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

GRETA de l'Essonne (91)

Lycée Pierre Mendès France - Ris Orangis

## OBJECTIFS

A l'issue de la formation, le stagiaire est capable de :

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

## CONTENU

CCP 1 : ASSURER DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DE CONSEILS A DISTANCE – 112 heures

- > Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone
  - > Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur > Apporter une assistance de niveau 1 au client
  - > Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale.
  - > Communication professionnelle en français – 49 heures
  - > Communication professionnelle orale : Maîtriser les règles de la communication orale, l'écoute active, la compréhension de la demande du client
  - > Communication professionnelle écrite : Maîtriser les outils marketing multicanal (courrier, e-mail, SMS..).
  - > Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service – 28 heures
  - > Travailler en équipe
  - > Adapter sa posture à son milieu professionnel - Prendre la parole
  - > Gérer son temps
  - > Apprendre à apprendre.
  - > Informatique - 35 heures
  - > Préparation à la certification Pix sur les compétences numériques.
  - > Techniques de recherche de stage et d'emploi – 35 heures
  - > Appui à la rédaction de CV et LM - Simulations d'entretiens d'embauche - Présentation des sites de recherche d'emploi spécialisés - Sensibilisation aux réseaux sociaux professionnels - Travail sur les savoir-être.
  - > Transition écologique et sensibilisation à la RSE – 14 heures
  - > Réglementation en matière de responsabilité sociétale des entreprises sur la filière du commerce
  - > Préparation de la certification – 28 heures
  - > Identifier et Rédiger des activités à travers des mises en situations professionnelles vécues faisant apparaître les savoirs, les savoir-faire techniques, relationnels et organisationnels acquis
- CCP 2 : RÉALISER DES ACTIONS COMMERCIALES EN RELATION CLIENT A DISTANCE – 119 heures
- > Réaliser des actions de prospection, de détection de projet et de prise de rendez-vous
  - > Vendre des produits et des services
  - > Réaliser des prises de commande et des ventes additionnelles
  - > Assurer le recouvrement de créances

## PUBLICS

- Demandeur d'emploi
- Individuel
- Jeune adulte en insertion
- Compte Personnel de Formation
- Salarié

## DURÉE

De 560 h, dont 140 h en entreprise

## DATES

Date de début : 26 février 2024

Date de fin : 27 juin 2024

## PRÉ-REQUIS

Niveau 3 (ex V)

Aucun diplôme préalable n'est exigé pour suivre le parcours de formation au TP de Conseiller Relation Client à Distance. Toutefois, le candidat doit avoir suivi une formation de niveau 3 (CAP, BEP, TP) quel que soit le secteur ou une année en classe de première. Il doit savoir lire, écrire (niveau A2 du CECRL) et compter. Une expérience professionnelle ou un début de formation dans le secteur du commerce, de la vente et de la distribution est un atout.

## NIVEAU DE SORTIE

Niveau 4 (ex IV)

## VALIDATION

- Attestation de fin de formation
- Attestation de compétences
- Titre  
Titre professionnelle Conseiller relation client à distance

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Cours du jour
- Face à face
- Formation de groupe

## POURSUITE D'ACTIVITÉS

Secteurs d'activités :

les services à la personne et aux entreprises  
la vente à distance et le E-commerce  
l'information et les télécommunications  
l'assurance et la finance  
l'assistance  
l'automobile  
les administrations et le service public  
les industries  
le transport et le tourisme  
l'eau, l'énergie  
la santé

Type d'emplois accessibles :

attaché commercial  
conseiller client  
conseiller clientèle  
conseiller commercial  
conseiller hotline  
conseiller voyage  
chargé d'accueil  
chargé d'assistance  
chargé de clientèle  
chargé de recouvrement  
commercial sédentaire  
gestionnaire  
téléconseiller  
télévendeur  
téléprospecteur

## INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

[Conditions générales de vente consultables ici](#)

"En cas de force majeure, le GRETA pourrait être amené à réaliser la formation à distance, sur les modules permettant d'être réalisés selon cette modalité"

## COÛT

Tarif tout public pour un parcours type : 13€ de l'heure sous réserve de 10 participants. Demandeurs d'emploi et individuels : nous consulter

## FINANCEMENT

- AGEFIPH
- Région Ile-de-France
- CPF
- Entreprise et OPCO  
Plan de développement des compétences

## DOMAINES PROFESSIONNELS

- Commerce, marketing

## CONTACT

Greta de l'Essonne  
01 64 90 91 91  
candidatures@greta-essonne.fr

## RÉFÉRENT HANDICAP

Catherine BENSOUSSAN  
greta.essonne@ac-versailles.fr

## ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Accessibilité aux personnes en situation de Handicap  
Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite