



TP Conseiller Relation Client à Distance – RNCP42431 (anciennement RNCP35304)

Le programme de formation "TP Conseiller Relation Client à Distance" (RNCP42431, anciennement enregistré sous le RNCP35304) est conçu pour les personnes souhaitant exercer un métier de la relation client à distance : gestion des appels entrants et sortants, conseil, vente, recouvrement et fidélisation. Sur une durée de 430 heures de formation en centre, ce programme combine apports méthodologiques et mises en situation professionnelle. Les apprentis réalisent en complément 119 heures de pratique en entreprise. Ce titre professionnel est certifié par le Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion (SIRET : 11000007200014).

Durée : 430 heures en centre de formation + 119 heures en entreprise (alternance)

Prix : Financé dans le cadre de l'apprentissage (OPCO)

Lieu de la formation : en distanciel via :

- plateforme de cours

Profils des apprenants

- Demandeurs d'emploi souhaitant intégrer un centre de relation client
- Salariés en reconversion vers les métiers de la téléphonie et du service client
- Apprentis en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation

Prérequis

- Niveau 3ème ou équivalent
- Maîtrise du français oral et écrit
- À l'aise avec les outils informatiques et téléphoniques

Modalité d'accès

- Pré-inscription via formulaire de contact
- Entretien préalable
- Signature de la convention de formation

Accessibilité et délais d'accès

- 4 semaines maximum

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à prévoir avec le référent handicap du centre, Monsieur Mehdi Rousselle

- Adresse mel : mehdirousselle@gmail.com

Objectifs pédagogiques

- Assurer des prestations de service et de conseil en relation client à distance.
- Accueillir, renseigner et accompagner un client ou usager par téléphone.
- Gérer les situations difficiles et les réclamations en relation client à distance.
- Réaliser des actions de prospection téléphonique et de vente à distance.
- Fidéliser les clients lors de prises de commande, ventes ou réservations.
- Gérer des situations de rétention client et de recouvrement amiable.
- Utiliser les outils CRM et les logiciels de téléphonie (CTI).



Contenu de la formation

Détail du scénario pédagogique (modules, durées et modalités d'évaluation) :

Module	Intitulé	Durée	Méthode d'évaluation
Module 0	Présentation et accueil	0H15	—
Module 0	Ice Breaker	0H15	—
Module 1	Fondamentaux de la relation client à distance (BC01)	28H00	QCM intermédiaire
Module 1	Communication écrite professionnelle à distance (BC01)	28H00	QCM intermédiaire
Module 1	Qualification et identification des besoins clients (BC01)	28H00	QCM intermédiaire
Module 1	Gestion des situations difficiles et réclamations (BC01)	35H00	QCM intermédiaire
Module 1	Multicanal et gestion des flux d'appels (BC01)	28H00	QCM intermédiaire
Module 2	Prospection téléphonique et appels sortants (BC02)	28H00	QCM intermédiaire
Module 2	Techniques de vente à distance et fidélisation (BC02)	28H00	QCM intermédiaire
Module 2	Recouvrement amiable de créances (BC02)	28H00	QCM intermédiaire
Module 2	Outils CRM et recouvrement amiable (BC02)	28H15	QCM intermédiaire
Module 3	Réglementation et obligations professionnelles (transversal)	14H00	QCM intermédiaire
Module 3	Organisation du travail et gestion du temps à distance (transversal)	14H00	QCM intermédiaire
Module 3	Posture professionnelle et développement personnel (transversal)	14H00	QCM intermédiaire
Module 4	Suivi en entreprise et bilan tripartite — Période 1 (alternance)	28H00	Grille d'évaluation entreprise
Module 4	Suivi en entreprise et bilan tripartite — Période 2 (alternance)	28H00	Grille d'évaluation entreprise
Module 4	Suivi en entreprise et bilan tripartite — Période 3 (alternance)	28H00	Simulation de certification
Module 5	Révisions et entraînement à la certification (BC01 + BC02)	42H00	QCM blanc + simulation jury
Module 5	Temps d'apprentissage en entreprise (hors séances CFA)	119H00	Évaluation maître d'apprentissage
Conclusion	Mise en situation et correction	1H30	Étude de cas finale
Conclusion	Évaluation de satisfaction	0H45	Évaluation de satisfaction

Durée totale de formation CFA (officielle) : 430H00 — Temps en entreprise (informatif, hors décompte des 430h) : 119H00

Organisation de la formation

Équipe pédagogique

Le formateur a pour mission de concevoir et d'animer l'action de formation. À la fois expert du thème de la formation et pédagogue expérimenté, il intervient depuis la préparation de la formation jusqu'à l'évaluation et au suivi de l'action.

Tout au long de son action, il apporte aux apprenants méthodologies et apports pratiques pour développer leurs compétences.

Le formateur choisi pour animer cette session de formation est Mr Mehdi Rousselle.

Ressources pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants via la plateforme de cours
- Documents supports de formation projetés

RG FORMATIONS

117 rue DE CHARENTON

75012 PARIS

Email : rgformationsgestion@gmail.com

Tel : 0649503472



V.2 – juillet 2026

- Mise à disposition des supports pédagogiques sur l'espace extranet des apprenants à la suite de la formation

Dispositif de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Exercices de mise en situation.
- Évaluation des acquis en fin de formation.