



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

Le programme « TP Conseiller Relation Client à Distance » (RNCP42431, anciennement RNCP35304, niveau 4) prépare aux métiers du service et du développement commercial à distance : conseil, vente, fidélisation et recouvrement. Il comprend 430 heures de formation CFA. Les 119 heures de missions ciblées en entreprise sont indicatives et distinctes du temps total chez l'employeur. Certificateur : Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion (SIRET : 11000007200014).

Durée : 430 heures CFA + missions en entreprise (périmètre précisé au calendrier).

Prix : formation gratuite pour l'apprenti, prise en charge 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
- Alternants 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	Échanges / observation
Module 0	Ice Breaker	0H15	Échanges / observation
Module 0	Recherche d'entreprise d'accueil	3H30	CV + candidature
Module 1	Fondamentaux de la relation client à distance (BC01)	28H00	QCM + mise en pratique
Module 1	Communication écrite professionnelle à distance (BC01)	28H00	QCM + mise en pratique
Module 1	Qualification et identification des besoins clients (BC01)	28H00	QCM + mise en pratique
Module 1	Gestion des situations difficiles et réclamations (BC01)	35H00	QCM + mise en pratique
Module 1	Multicanal et gestion des flux d'appels (BC01)	28H00	QCM + mise en pratique
Module 2	Prospection téléphonique et appels sortants (BC02)	28H00	QCM + mise en pratique
Module 2	Techniques de vente à distance et fidélisation (BC02)	28H00	QCM + mise en pratique
Module 2	Recouvrement amiable de créances (BC02)	28H00	QCM + mise en pratique
Module 2	Outils CRM et recouvrement amiable (BC02)	28H15	QCM + mise en pratique
Module 3	Réglementation et obligations professionnelles (transversal)	14H00	QCM + mise en pratique
Module 3	Organisation du travail et gestion du temps à distance (transversal)	14H00	QCM + mise en pratique
Module 3	Posture professionnelle et développement personnel (transversal)	14H00	QCM + mise en pratique
Module 4	Analyse de pratiques, remédiation et bilan - Période 1	28H00	Grille de suivi
Module 4	Analyse de pratiques, remédiation et bilan - Période 2	28H00	Grille de suivi
Module 4	Analyse de pratiques, remédiation et bilan - Période 3	28H00	Simulation certification
Module 4	Recherche d'emploi et insertion	3H30	Simulation d'entretien
Module 5	Révisions et entraînement à la certification (BC01 + BC02)	35H00	QCM blanc + simulation jury
Conclusion	Mise en situation et correction	1H30	Étude de cas finale
Conclusion	Évaluation de satisfaction	0H45	Satisfaction

Total des lignes CFA : 430H00 (ateliers inclus ; révisions : 35H00).

Entreprise hors tableau et hors CFA : 119H00 indicatives, selon le calendrier.

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 et commentés par le formateur pendant les séances
- Supports pédagogiques transmis par courriel à chaque apprenti pendant son parcours ; le formateur explique leur utilisation et accompagne les exercices

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.

Ateliers complémentaires inclus dans les 430 heures CFA

Recherche d'entreprise d'accueil : 3H30 (module 0), avec CV et candidature. Recherche d'emploi et insertion : 3H30 (module 4), avec simulation d'entretien et plan d'action emploi. Ces deux ateliers figurent dans le tableau page 2. Les révisions restent à 35H00 ; le total CFA est de 430H00.

Prérequis pédagogiques et conditions d'exercice

Niveau troisième ou équivalent ; français oral et écrit permettant de comprendre les consignes, échanger avec les clients et rédiger une réponse professionnelle. Aisance avec les outils informatiques et téléphoniques. Le positionnement identifie les besoins d'accompagnement. Le métier implique un usage prolongé de l'écran et du casque, une posture souvent assise, des échanges soutenus et parfois des situations de tension. Les horaires peuvent être décalés. Les besoins d'aménagement sont étudiés avec le référent handicap, l'entreprise et les interlocuteurs compétents.

CACES, permis B et exigences complémentaires

Aucun CACES ni permis B n'est requis pour entrer dans ce parcours. Le CACES ne concerne pas les activités de relation client à distance visées. Un employeur peut demander le permis B pour des déplacements professionnels spécifiques. Selon le poste, la pratique d'une langue étrangère ou la maîtrise d'un logiciel particulier peut être demandée. Ces exigences sont étudiées avec l'entreprise ; la préparation au permis B ou au CACES n'est pas incluse dans les 430 heures.

Suivi pédagogique et compétences travaillées

Les 84 heures de suivi CFA comprennent l'analyse de pratiques, la remédiation, le dossier professionnel, les simulations et les bilans. Compétences : accueil et conseil personnalisé, collecte de données et identification des besoins, gestion des situations difficiles, proposition commerciale, fidélisation et recouvrement amiable. Le scénario intègre CRM, RGPD, consentement et handicap. Les activités CFA sont planifiées et tracées, sans double comptage avec le temps en entreprise.

Modalités de certification

Titre complet : mise en situation 3H30 (écrit 2H00 puis oral 1H30), entretien technique 0H45 et entretien final 0H15, soit 4H30. Préparation : cas écrits, appels simulés, CRM et dossier professionnel. Validation par blocs possible : BC01 1H55 ; BC02 2H50. Date, lieu et conditions pratiques communiqués par convocation. Source : France compétences, RNCP42431.



Certification : enregistrement et publication

Code RNCP : RNCP42431

Certificateur : Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion

SIRET du certificateur : 11000007200014

Date de publication de la fiche RNCP : 23/06/2026

Début des parcours certifiants : 06/07/2026

Date d'échéance de l'enregistrement : 05/07/2031

Date de l'arrêté ministériel d'enregistrement : 1er juin 2026

Publication au Journal officiel : 5 juin 2026.

Source : [France compétences - fiche RNCP42431](#)

Informations de certification vérifiées le 14 septembre 2026.

Équivalences, passerelles et débouchés

Équivalences avec cette certification

Le RNCP42431 succède au RNCP35304. La fiche France compétences présente les correspondances des blocs BC01 et BC02 avec ceux de l'ancienne version, dans la rubrique des correspondances partielles.

Secteurs d'activité accessibles

La relation client à distance est présente dans tous les secteurs d'activité économiques ainsi que dans les organismes publics.

Types d'emplois accessibles

Téléconseiller, télévendeur, conseiller assistance, conseiller client, chargé de clientèle, agent commercial sédentaire, opérateur de renseignement téléphonique, conseiller voyage, support technique, chargé de recouvrement.

Code ROME

D1408 (Téléconseil et télévente).

Passerelles et poursuites de formation

Après le TP CRCD (niveau 4), un projet de poursuite en BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC, niveau 5) peut être étudié pour approfondir la négociation et la relation commerciale multicanale.

Le titre ne garantit pas l'accès au BTS : l'établissement d'accueil vérifie les conditions d'accès, les acquis et le dossier du candidat. Ces pistes ne constituent ni une passerelle automatique, ni une équivalence ou une dispense de bloc. Les correspondances officielles sont celles de la fiche RNCP.

Source : Onisep - BTS Négociation et digitalisation de la relation client.

Résultats et certifications

ACTION DE FORMATION · PARCOURS COURT

Édition du 15 septembre 2026

TP Conseiller relation client à distance

Période observée : du 17 mars au 11 avril 2025140 heures · 20 jours · Présentiel · **3 participants**

Résultats de la session de formation du 17/03/2025 au 11/04/2025.

Parcours historique de 140 h : cette offre de formation n'est plus commercialisée.

Les résultats de la session

Indicateur	Taux	Base de calcul
Formation suivie intégralement	100 %	3 participants / 3
Abandon en cours de formation	0 %	0 participant / 3
Présentation à l'examen	66,7 %	2 présents / 3 attendus
Réussite parmi les présents	100 %	2 reçus / 2 présents

Un participant était absent à l'examen. Il avait néanmoins suivi la formation jusqu'au bout. Cette absence est distinguée d'un échec aux épreuves et ne constitue pas un abandon de formation.

TP EC - PREMIÈRE SESSION EN COURS

Aucun résultat EC n'est encore disponible. Premiers résultats prévus en janvier 2027, sous réserve de la tenue de l'examen et de la réception des résultats officiels. Les chiffres CRCD concernent exclusivement le CRCD ; les résultats EC seront publiés séparément.

Comment lire ces résultats

Les résultats portent uniquement sur les **3 participants à cette action de formation courte**. Ils ne sont pas mélangés avec les résultats des apprentis présentés à la page suivante.

Le taux de réussite est calculé sur les **2 personnes présentes à l'examen**. Rapportés aux 3 inscrits, les 2 résultats favorables représentent **66,7 % de l'effectif initial**.

Certification de référence du parcours : RNCP35304, ancienne certification TP Conseiller relation client à distance. Ces résultats historiques ne concernent pas le nouveau RNCP42431.

Actualisation : résultats mis à jour après chaque session, dès réception des résultats officiels. Les pourcentages sont arrondis à une décimale si nécessaire.

Résultats et certifications

FORMATION PAR APPRENTISSAGE

Édition du 15 septembre 2026

TP CRCD · Session du 6 juillet 2026

Effectif initial : 10 apprentis. Résultats de l'ancienne certification RNCP35304.

Période observée pour les examens : session du 06/07/2026.

Indicateur	Taux	Base de calcul
Présentation à l'examen	100 %	3 présents / 3 attendus
Obtention du titre complet	33,3 %	1 reçu / 3 présents
Poursuite d'études	33,3 %	1 poursuite / 3 présents
Rupture du contrat d'apprentissage	50 %	5 apprentis / 10 inscrits
Interruption de formation	50 %	5 apprentis / 10 inscrits

Les deux taux de 50 % concernent les mêmes 5 apprentis : leurs contrats ont été officiellement rompus et ils ont arrêté leur formation. **Aucune exclusion n'a été prononcée par le CFA.** Deux autres apprentis n'ont pas encore terminé leur parcours.

Le taux de présentation porte sur les 3 candidats attendus, non sur les 10 inscrits. Le suivi des ruptures et interruptions couvre la période depuis l'entrée en formation, selon la situation déclarée au 10/09/2026. Ces chiffres concernent uniquement cette promotion TP CRCD.

Certifications et formations en cours

TP CRCD : le RNCP42431 remplace le RNCP35304 pour les nouveaux parcours certifiants à compter du 06/07/2026. Les résultats historiques restent rattachés à l'ancien code.

TP Employé commercial - RNCP37099 : formation en cours*.

Chaque titre comprend 2 blocs de compétences, validables séparément.

TP EC - PREMIÈRE SESSION EN COURS

Aucun résultat EC n'est encore disponible. Premiers résultats prévus en janvier 2027, sous réserve de la tenue de l'examen et de la réception des résultats officiels. Les chiffres CRCD concernent exclusivement le CRCD ; les résultats EC seront publiés séparément.

Données complémentaires et suivi prévu

Insertion dans l'emploi : taux non disponible, faute de données de suivi suffisantes dans ce bilan. Cela ne signifie pas 0 % d'insertion. Suivi prévu à six mois après la sortie de formation ; prochain point de publication en janvier 2027, avec période, effectifs et taux de réponse.

Valeur ajoutée : indicateur national non disponible dans ce bilan ; aucune estimation locale n'est publiée. La disponibilité des données propres au CFA reste à vérifier sur InserJeunes. Les statistiques nationales ne remplacent pas les résultats de RG FORMATIONS. Les taux seront actualisés à partir de données vérifiées. Les résultats EC seront publiés séparément après la première session.

[Consulter InserJeunes - indicateurs de résultats de l'apprentissage](#)

Sources certifications : France compétences - RNCP35304, RNCP42431 et RNCP37099.