

CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE

FICHE RNCP

[Lien vers la fiche Certification](#)
[France Compétences](#)

OBJECTIFS

Par téléphone ou via des canaux digitaux tels que le courriel, le courrier et le sms, le conseiller relation client à distance rend des services ou propose des biens et services dans une démarche commerciale aux particuliers ou aux entreprises.

Ses missions varient en fonction de l'activité de l'entreprise. Il respecte la réglementation en vigueur dans son champ d'intervention, les normes qualité, les chartes et procédures de l'entreprise. Il vise à atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés.



PRÉ-REQUIS

Pour accéder à ce parcours, vous devez remplir les conditions suivantes :

- Maîtrise opérationnelle des logiciels de bureautique
- Expérience dans le domaine commercial ou de la prestation de service souhaitée

MODALITÉS D'ADMISSION

- Entretien et positionnement
- Dossier de candidature

DURÉE DE LA FORMATION

400 heures (durée ajustable en fonction du profil)

LOCALISATION ET ACCESSIBILITÉ

- Formation 100% à distance
- Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation adaptables aux publics en situation de handicap

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- ✓ Accompagnement individuel par des tuteurs/formateur.
- ✓ Suivi mensuel assuré par un référent pédagogique.
- ✓ Apports de contenus variés, analyse de cas pratiques, jeux de rôles, échanges libres.
- ✓ Plateforme accessible 7j/7.
- ✓ Accès à une vidéothèque et une bibliothèque numérique.
- ✓ Web-conférences direct/différé, forums de discussions, messagerie personnelle.

PROGRAMME

Bloc de compétences n°1 : Assurer des prestations de services et des conseil à distance

Bloc de compétences n°2 : Réaliser des actions commerciales à distance

ACCÈS

- Ouverture du programme en **septembre 2020**.
- Inscriptions à tout moment de l'année.
- Entrées et sorties permanentes.

TARIF

À partir de **3 000 euros TTC**.

Nous consulter pour le détail des conditions tarifaires.

OBJECTIF

Obtention du titre professionnel du ministère du Travail de **niveau 4**