

# **CONSEILLER(E) RELATION CLIENT À DISTANCE**

TITRE PROFESSIONNEL  
NIVEAU 4 · BACCALAURÉAT TECHNIQUE

**PRÉSENTIEL/HYBRIDE**



# CONSEILLER(E) RELATION CLIENT À DISTANCE CRCRD

## POUR QUI

Cette formation s'adresse aux **professionnels** et **futurs professionnels**, dans le domaine de la **relation client**.

## LES PRÉREQUIS

Etre âgé de **18 ans au moins** à la date d'entrée en formation et **avoir satisfait aux épreuves d'admission** à la formation.

## ACCESSIBILITÉ

La formation est accessible sans passer par **Parcoursup**

Nos locaux répondent aux **normes d'accès au public** et une **étude de faisabilité** sera effectuée si besoin pour toute forme de handicap, visible ou invisible, afin de proposer **la formation la plus adaptée**.

RÉFÉRENT HANDICAP

**SARAH  
LACHEROY**

contact@metadx.com

## DURÉE, MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

Une **durée de 12 mois**, soit **450 heures** en centre de formation.

Un **rythme d'un jour par semaine** en formation et le reste en entreprise.

Selon le dispositif d'accès à la prestation, les modalités peuvent comporter une ou plusieurs **des étapes suivantes** :

- information collective,
- identification, test de connaissance,
- entretien individuel,

Le **délai d'accès à la formation** est de 7 jours maximum.

Le **coût de la formation** est déterminé en fonction des **Niveaux de Prise en Charge (NPEC)**, qui dépendent de la convention collective de l'entreprise où vous effectuerez votre alternance.

Il s'élève **en moyenne à 7650 euros**. Ce montant est **entièrement pris en charge** par l'OPCO\* dans le cadre du contrat d'alternance.

\*OPCO : Opérateur de Compétences

CONSULTEZ LA DATE  
DE LA PROCHAINE RENTRÉE  
SUR NOTRE SITE INTERNET



## INDICATEURS D'APPRÉCIATIONS

- Taux d'obtention : /
- Taux de poursuite d'études : 33,33%
- Taux d'interruption en cours de formation : 16,67%
- Taux insertion professionnel des sortants de l'établissement : /

## LES +



La formation comprend en plus du référentiel et en fonction des besoins de l'apprenant :

- Un **accompagnement** à la réalisation du dossier Professionnel
- Un **examen blanc**
- Des **aides** à la recherche d'emploi

### nous contacter

contact@metadx.com  
05 37 04 02 64

### nous rencontrer

244 route de Seysses,  
31100 Toulouse

## LES MODALITÉS DE PRESTATION

- Un nombre de participants de **15 personnes maximum**.
- Une **mise en pratique professionnelle** et **mise en application** « terrain » avec des **formateurs professionnels**.
- Un **plateau technique** dédié qui reconstitue les conditions de réalisation des **gestes professionnels**.
- En présentiel.

## LES MODALITÉS D'ÉVALUATION & CERTIFICATION

Les compétences des candidats sont évaluées par un jury composé de deux professionnels habilités par la **DREETS\*** au vu :

- Des **résultats des évaluations** : réalisées durant le cursus pour les candidats issus d'un parcours de formation
- D'un **dossier professionnel** : état des pratiques professionnelles du candidat
- D'une **mise en situation professionnelle**, ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation (entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir d'une production...)
- D'un **entretien final** devant jury

À partir de l'obtention d'un CCP\*\*, vous pouvez vous présenter à l'autre CCP pour obtenir le titre professionnel dans **la limite de la durée de validité** du titre. Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences.

\*DREETS : Les Directions Régionales de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités  
\*\* CCP : Certificat de Compétence Professionnelle

## LES DÉBOUCHÉS



- Téléconseiller • Téléprospecteur • Chargé d'accueil • Conseiller clientèle
- Conseiller hotline • Attaché Commercial • Chargé de recouvrement

# LES PASSERELLES ET POURSUITES



Suite à cette formation, des passerelles sont possibles pour **une poursuite d'étude** sur un niveau de qualification **supérieur** ou **transverse** dans le secteur.

Titre Professionnel (niveau BAC +2)  
**Négociateur Technico-Commercial**  
dispensé en alternance par Meta DX School

Des **brochures** sont disponibles pour en savoir davantage sur cette formation.

## OBJECTIFS ET PROGRAMME

### CCP1. Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

- **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

### CCP2. Réaliser des actions commerciales 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 **rétenion** client
  - Assurer le **recouvrement amiable** de créances

**CRÉATEUR DE TALENTS ET DE CARRIÈRES**  
[HTTPS://METADXS.COM/](https://metadx.com/)



Retrouvez toutes les informations dans la fiche  
**RNCP35304** sur le site de France Compétence

CERTIFICATEUR ET DATE D'ENREGISTREMENT	<b>MINISTÈRE DU TRAVAIL ET DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION</b> 16/12/2020
MISE À JOUR	<b>V6 - 23/10/2024</b>

