

PROGRAMME ET METHODE DE  
FORMATION  
TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER  
RELATION CLIENT A DISTANCE

Dans le cadre du partage et du co portage des parcours, SELFORME assurera avec ses branches territoriales la gestion administrative et pédagogique des formations dispensées par ses formateurs et prestataires de formations.

SELFORME et le centre de formation organiseront le parcours de formation dont le programme correspond à la préparation aux épreuves du **TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE**.

Le conseiller relation client à distance assure pour des entreprises ou des administrations publiques des prestations de services et de conseil, et des actions commerciales pour des entreprises. Tout au long de son activité, il utilise le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et les réseaux sociaux.

Le conseiller relation client à distance se réfère aux règles et aux conventions relatives à la communication orale et écrite. Les missions du conseiller relation client à distance varient en fonction de l'activité de l'entreprise ou de la structure. 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 qui lui sont fixés, cherche à satisfaire le client ou le prospect tout en préservant les intérêts de l'entreprise.

***Cadre réglementaire du diplôme préparé***

Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi (annule et remplace l'arrêté du 9 mars 2006 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministre chargé de l'emploi) Arrêté du 8 décembre 2008 modifié relatif au règlement général des sessions de validation conduisant au titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Arrêté du 19 janvier 2010 définissant les conditions d'agrément des organismes.

***Niveau de connaissances préalables et capacités professionnelles requis***

- Brevet des collèges ou un diplôme de niveau 3

### ***Buts de la formation***

- Intégrer le stagiaire dans le réseau des professionnels.
- Lui permettre d'acquérir des compétences pratiques et pédagogiques nécessaires au **TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE** (séances pédagogiques et démonstrations commentées).
- L'amener à acquérir les savoirs théoriques nécessaires au **TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE**, le conduire à être force de proposition
- dans la coordination de l'élaboration du suivi du projet technique de la structure d'accueil en phase alternée.

### ***Méthodes pédagogiques et techniques mises en oeuvre***

Il s'agit d'une formation en alternance, réalisée pour partie en organisme de formation et pour partie en entreprise.

Les mises en situation pédagogiques en entreprise d'accueil (phase alternée de la formation) seront programmées au fur et à mesure de l'avancement de la formation, selon une programmation calendaire validée d'un commun accord entre les parties.

### ***Contenu pédagogique***

La progression pédagogique se fera sur la base du programme ci-après en lien avec le référentiel.

#### **CCP1 : ASSURER DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DU CONSEIL EN RELATION CLIENT A DISTANCE**

1. Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner
2. Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
3. Gérer des situations difficiles en relation client à distance

#### **CCP2 : REALISER DES ACTIONS COMMERCIALES EN RELATION CLIENT A DISTANCE**

1. Réaliser des actions de prospection par téléphone
2. Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations
3. Gérer des situations de rétention client
4. Assurer le recouvrement amiable de créances.



### *Modalités des certifications*

L'obtention du **TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE**, se caractérise par les éléments suivants :

EPREUVES	TYPES D'EPREUVES	COMMISSION D'EVALUATION	CCP
<b>EPREUVES 1, 2 et 3</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) 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 de production(s)</li><li>b) D'un dossier professionnel faisant état des pratiques professionnelles du candidat</li><li>c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation</li></ul>	<i>Deux personnes mobilisées par l'OF prises dans la liste des évaluateurs validée par le ministère du travail</i>	<b>CCP 1</b> <b>CCP 2</b>

