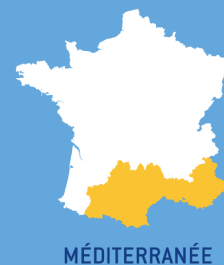


# CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

TITRE PROFESSIONNEL  
CENTRE DE FORMATION D'APPRENTIS SPECIALISÉ - TOULON



LADAPT  
MÉDITERRANÉE

Titre homologué niveau 4 délivré par le ministère du Travail du Plein Emploi et de l'Insertion

Niveau BAC

Référence RNCP : 35304

Date d'enregistrement de la certification : 16/02/2021

Contact : cfa83@ladapt.net

Adresse : CFAS Espace Maurice, 141 Avenue Marcel Castié, 83000 Toulon.


Tél : 04 86 87 24 80

## L'INTERFACE INDISPENSABLE ENTRE PUBLIC ET ORGANISATION

Le·la conseiller·ère relation client à distance gère des services, du conseil et des actions commerciales pour des entreprises ou administrations, par téléphone, via la messagerie, les réseaux sociaux et les outils informatiques. Il·elle applique les règles de communication, respecte les procédures et réglementations, et vise la satisfaction client tout en atteignant les objectifs fixés.

## MODALITÉS D'ACCÈS ET PRÉ-REQUIS

- Accessible sans limite d'âge pour les personnes avec une RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé)
- Sans condition de diplôme
- Prérequis : maîtrise du français, des fonctions de calcul, des notions en bureautique
- Admission sur entretiens et sur tests

 Délais d'accès : de 15 jours à 3 mois, tout au long de l'année

## ► OBJECTIFS DE FORMATION

### CCP 1 - 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

### CCP 2 - 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 rétention client
- Assurer le recouvrement amiable de créances

### COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'ACTIVITÉ TYPE :

- Adopter un comportement orienté vers l'autre en relation client à distance
- Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance
- Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion des dossiers

## EN PRATIQUE

### • DURÉE

12 mois de formation (1820 heures), dont 476 heures au CFAS et 1344 heures en entreprise. Cette durée peut être prolongée, avec l'accord de l'entreprise selon les besoins de l'apprenti.

### • TARIF ET FINANCEMENT

16 350 €

La formation est financée selon le barème de France Compétences, avec une majoration de l'aide liée au handicap. Elle est prise en charge en totalité par l'OPCO de l'employeur et le FIPHP. L'apprenti(e) est rémunéré(e) par l'entreprise d'accueil selon la réglementation en vigueur.

Activité enregistrée sous le numéro 11930425993 auprès du préfet de région d'Ile de France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

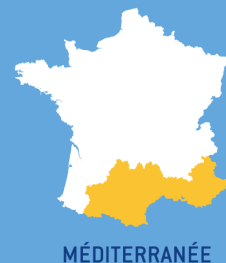


/ ASSOCIATION LOI 1901 RECONNUE D'UTILITÉ PUBLIQUE /

# CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

TITRE PROFESSIONNEL

CENTRE DE FORMATION D'APPRENTIS SPECIALISÉ - TOULON



LADAPT  
MÉDITERRANÉE

## LES MOYENS PÉDAGOGIQUES

Un bureau par stagiaire avec un ordinateur équipé de deux écrans et des outils numériques courants avec accès internet. Pédagogie différenciée.

## MODALITÉ D'ÉVALUATION ET D'EXAMEN

En cours de formation, chaque CCP (Certificat de Compétence Professionnelle) fait l'objet d'une ECF (Evaluation en Cours de Formation).

À l'issue de la formation, les CCP et/ou le Titre Professionnel font l'objet d'une évaluation par un Jury du Titre, habilité par le ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion :

- Mise en situation professionnelle
- Entretien technique
- Entretien final.

Chaque bloc de compétences (CCP) peut être validé individuellement et réutilisé dans d'autres formations (voir sur [francecompetences.fr](http://francecompetences.fr)).

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Groupes de 2 à 10 personnes
- Plateau technique professionnel
- Équipe pluridisciplinaire médico-sociale
- Salles équipées d'outils informatiques individuels et de logiciels techniques
- Plateforme de formation en ligne
- Accompagnement individualisé et adapté à l'apprenti


## FORMATEURS

Formateurs certifiés et expérimentés, issus du monde professionnel. Une équipe bienveillante et expérimentée avec référent handicap et référent mobilité.

## ACCESSIBILITÉ

Les locaux et matériels sont adaptés aux personnes en situation de handicap. L'entretien en amont de la formation permet de mettre en œuvre les moyens de compensation nécessaires pour un environnement inclusif, accessible à toutes et à tous. Possibilité d'aménagement de poste proposé par notre ergothérapeute.

## CHIFFRES CLÉS

- Taux de réussite au titre professionnel : données non représentatives.
- Taux de satisfaction : données non encore représentatives.
- Taux d'employabilité à 6 mois : données non représentatives.
- Taux d'employabilité à 6 mois dans le métier visé : données non représentatives.
- Taux d'interruption de formation : données non représentatives.
- Taux de rupture des contrats d'apprentissage conclus : données non représentatives.
- Taux de poursuite d'études : données non représentatives.
-  Indicateurs nationaux consultables sur : [inserjeunes.education.gouv.fr](http://inserjeunes.education.gouv.fr)

## EN PRATIQUE

### • PERSPECTIVES DE CARRIÈRE :

Conseiller.e client, Attaché.e Commercial.e, Téléconseiller.e, Conseiller.e Hotline, dans le secteur des assurances et des finances, vente à distance et e-commerce, transports et tourisme.

### • POURSUITES D'ÉTUDES :

BTS Management commercial et opérationnel, BTS négociation et digitalisation de la relation client.



/ ASSOCIATION LOI 1901 RECONNUE D'UTILITÉ PUBLIQUE /