

Plan de formation

TP – Conseiller relation client à distance

Certification : TP Conseiller relation client à distance

Durée : 13 mois

Dispositif de formation : alternance

Code RNCP : RNCP 35304

Code diplôme : 46T31201

TABLE DES MATIERES

Objectifs de la formation	03
Prérequis & Admission.....	04
Moyens Pédagogiques et techniques.....	05
Modalités d'accompagnement d'évaluation	07
Points forts de la formation.....	09
Programme de formation.....	10
Conditions tarifaires	12



Objectifs de la formation

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.

Dans le cadre de prestations de services et de conseil, le conseiller relation client à distance apporte un renseignement fiable correspondant aux attentes et besoins du client, du prospect ou de l'utilisateur. Selon les procédures de l'entreprise, de l'institution ou de l'administration publique, il répond à des demandes d'assistance administrative, technique ou commerciale. Il écoute activement le client, le prospect ou l'utilisateur afin de comprendre et d'identifier les enjeux. Il le conseille, l'accompagne dans ses démarches et si besoin, il oriente son interlocuteur vers la personne compétente ou propose un rendez-vous.

Dans le cadre des actions commerciales, le conseiller relation client à distance s'entretient avec le prospect ou le client, découvre ses attentes et ses besoins et lui propose un rendez-vous ou une offre commerciale qu'il argumente pour obtenir son accord. Pour fidéliser le client, le conseiller l'accompagne tout au long de l'acte d'achat, lui propose des produits de substitution, des offres promotionnelles et lui fait bénéficier d'offres spécifiques en adéquation avec les objectifs fixés et les offres en cours. Le conseiller procède à des relances préventives ou au recouvrement de créances. Il sollicite le paiement immédiat ou étudie avec le client les possibilités de règlement amiable, il recherche à obtenir l'accord et l'engagement du débiteur.

La formation vise l'obtention de la certification référencée au Répertoire National des certifications « Conseiller relation client à distance », niveau 4 (RNCP35304).

Prérequis et admission

Prérequis :

- Pas de prérequis

Prérequis complémentaires

Une bonne compréhension de la langue française est nécessaire pour utiliser les supports de formation, répondre aux questionnaires et réaliser les tests.

Pour suivre la formation dans de bonnes conditions, il est souhaitable de savoir utiliser un matériel numérique (clavier, écran, ordinateur).

Matériel nécessaire :

- Un ordinateur par personne ;
- Une connexion internet (1 Mb par seconde minimum) ;
- Un casque avec micro ou le son intégré à votre ordinateur ;
- Une webcam.

Si vous n'avez pas ce matériel mais que vous êtes en contrat d'apprentissage, vous pourrez accéder à l'aide au premier équipement nous permettant de vous fournir le kit nécessaire au suivi de la formation.

Procédure d'intégration & Délai d'accès

- Etape 1 : Entretien d'information
- Etape 2 : Entretien de recrutement
- Etape 3 : Admission & Inscription (Réponse sous 10 Jours)
- Etape 4 : Placement en Entreprise

Moyens pédagogiques et techniques

La formation se déroule entièrement en ligne et sur mobile, via une plateforme d'apprentissage optimisée pour les activités de groupe et les cours en direct, accessible aussi bien sur application que sur ordinateur.

Les cours sont organisés en objectifs pédagogiques clairs et bien définis. Le contenu est présenté sous divers formats d'apprentissage : modules interactifs, documents écrits, podcasts, webinaires, et ateliers en ligne. Chaque module est segmenté en séquences courtes et facilement assimilables, intégrant de nombreux exemples et applications pratiques, avec une synthèse récapitulant les éléments clés. Ces cours sont enrichis par des études de cas concrets pour permettre une mise en application immédiate des concepts abordés. Un tiers de la pédagogie est axé sur des projets.

Le temps de formation est réparti entre des séquences synchrones et asynchrones, également appelées sprints. Les séquences synchrones comprennent des sessions en direct où les apprenants interagissent en temps réel avec les formateurs et les autres participants, tandis que les séquences asynchrones permettent aux apprenants de progresser à leur propre rythme, en accédant aux ressources et en réalisant les activités quand ils le souhaitent.

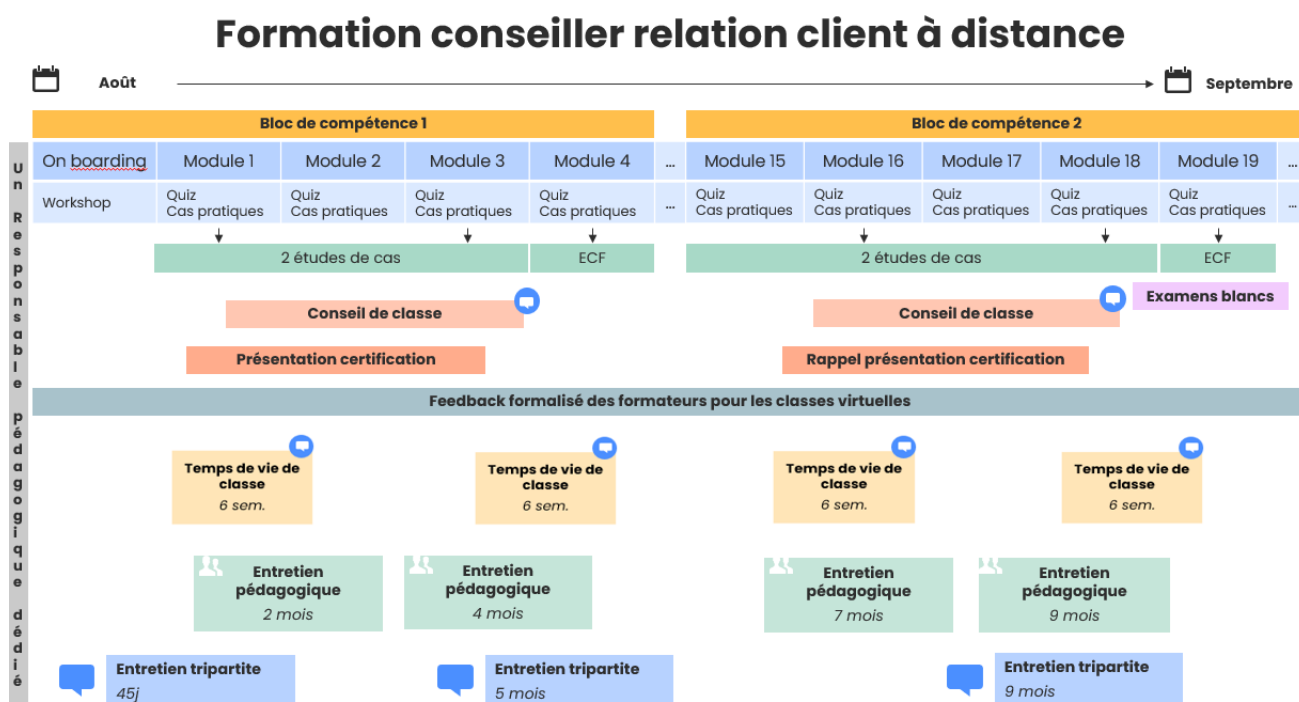
En plus des heures de formation prévues, vous avez un accès illimité à la plateforme à tout moment, ce qui vous permet de compléter votre apprentissage selon votre rythme et disponibilité.



Modalités d'accompagnement et d'évaluation

Le schéma d'accompagnement de formation illustré se compose de plusieurs éléments clés, chacun ayant un rôle spécifique dans le processus d'apprentissage et de suivi des apprenants.

Voici les différents types de temps définis dans ce modèle :



Temps de Formation :

Blocs de Compétences : La formation est structurée en blocs de compétence, chaque bloc comportant plusieurs modules (de Module 1 à Module 19).

Évaluations : Chaque module comprend un quiz qui mesure la progression technique de l'apprenant ainsi que des cas pratiques, des exercices et des mises en situation.

Au cours du bloc de compétences, deux études de cas et une ECF (évaluation en cours de formation) (ECF) sont réalisées pour mesurer les acquis des apprenants. Il y a également un examen blanc avant la certification finale.

Temps de Vie de Classe :

Séquences Régulières : Des séances régulières de "temps de vie de classe" ont lieu offrant aux apprenants un espace pour discuter, partager leurs ressentis sur la formation et proposer des axes d'amélioration éventuels avec les équipes internes de l'école.

Suivi Pédagogique :

Entretien Individuel : Des entretiens pédagogiques sont programmés à intervalles réguliers (à 2, 4, 7, et 9 mois) pour faire le point sur le parcours de chaque apprenant, identifier les besoins spécifiques et ajuster l'accompagnement individualisé.

Un responsable pédagogique dédié : présent avec les apprenants tout au long de la formation pour les accompagner sur le déroulement des modules, leur progression technique, leur évolution en entreprise, la préparation à la certification et participera à tous les événements précités pour avoir une vue complète de l'évolution de chaque apprenant.

Feedback des Formateurs :

Classes Virtuelles : Les formateurs fournissent un feedback formalisé pour chaque classe virtuelle, assurant un suivi constant et une évaluation continue des progrès des apprenants.

Conseil de Classe :

Réunions de Suivi : Des conseils de classe sont organisés pour évaluer collectivement les avancées des apprenants et discuter des ajustements nécessaires.

Rappel Présentation Certification :

Préparation à la Certification : une présentation de la certification est organisée au début de la formation pour informer les apprenants de l'organisation de la validation de leur certification professionnelle. Une session de rappel sur la présentation de la certification est organisée au cours de la formation pour rappeler les échéances et exigences finales de la formation.

Entretiens tripartites :

Entretiens tripartites : trois entretiens tripartites sont organisés au cours de la formation entre l'apprenant, le tuteur entreprise et le tuteur école afin de mesurer la progression technique et humaine de l'apprenant tout au long de sa formation : l'implication, le comportement et la progression de l'apprenant sur le métier visé sont ainsi évalués.

Plateforme collaborative :

SIGMA : Plateforme basée sur une IA prédictive qui a pour objectif de prévenir les risques de décrochage et garantir la réussite des apprenants grâce à une analyse des datas générées par l'entreprise, l'école, le tuteur, les formateurs et les apprenants

Tout au long du parcours, chaque partie prenante a un outil de pilotage avec :

- Un tableau de bord individualisé avec des indicateurs par apprenant et par promotion avec une progression dans le temps
- Un système d'alertes avec une prise en charge automatique et amélioration d'actions
- Des informations sur l'assiduité, les évaluations, les feedbacks formateurs, les entretiens pédagogiques et tripartites, les conseils de classe, l'implication en formation....

Les points forts de la formation

1. **Format Adapté et Accessible** : La formation est conçue pour être accessible à tous les profils d'apprenants, offrant une flexibilité d'apprentissage en ligne via une plateforme optimisée pour les cours en direct et les activités de groupe.
2. **Accompagnement Personnalisé** : Les apprenants bénéficient d'un suivi continu avec des entretiens pédagogiques réguliers (à 2, 4, 7, et 9 mois), des entretiens tripartites avec le tuteur en entreprise, des conseils de classe, et des feedbacks formalisés des formateurs pour les classes virtuelles.
3. **Pédagogie Innovante** : La formation utilise une approche blended learning avec divers formats d'apprentissage : modules interactifs, documents écrits, podcasts, webinaires, et ateliers en ligne. Les cours sont segmentés en séquences courtes, intégrant de nombreux exemples, applications pratiques, et études de cas concrets. Un tiers de la pédagogie est basé sur des projets pratiques. Le modèle pédagogique appliqué favorise l'acquisition progressive des compétences, encourage l'apprentissage actif et assure une évaluation continue des acquis.
4. **Évaluations Diversifiées** : Les modalités d'évaluation incluent des quizz, cas pratiques, études de cas, un workshop et une mise en situation professionnelle. Un

dossier professionnel et un entretien avec le jury complètent l'évaluation, assurant une validation complète des compétences.

5. **Interaction et Pratique** : Les apprenants participent régulièrement à des "temps de vie de classe, des conférences et des ateliers en groupe permettant des échanges et un soutien mutuel. La formation inclut également des projets d'entreprise pour une mise en pratique réelle des compétences acquises.

Programme de formation

Durée globale estimée : 455 h

Horaires de la formation : 7h par jour

Dates du début de la formation : 26/08/2025

Dates de la fin de la formation : 30/09/2026

Nom du bloc de compétences : RNCP35304BC01 – Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

Compétences visées

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

Bloc de compétences : RNCP35304BC02 – Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

Compétences visées

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

Modalités d'évaluation finale

À l'issue du parcours de formation, le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des critères suivants :

- **Résultats aux Évaluations** : Les résultats des différentes évaluations effectuées tout au long de la formation.
- **Dossier Professionnel** : Un dossier professionnel préparé par le candidat, reflétant les compétences et connaissances acquises.
- **Mise en Situation Professionnelle** : Une épreuve de mise en situation professionnelle pour évaluer la capacité du candidat à appliquer ses compétences dans un contexte réel.
- **Entretien avec le Jury** : Un entretien avec les membres du jury pour discuter du parcours et des compétences du candidat.

La certification est validée par blocs de compétences, permettant ainsi une reconnaissance progressive des acquis tout au long du parcours.

Le titre professionnel est composé de deux blocs de compétences, appelés Certificats de Compétences Professionnelles (CCP), qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Mise en situation professionnelle : 3 h 00 min.

La mise en situation se présente sous forme d'une étude de cas dans un contexte de magasin fictif.

La mise en situation se situe dans le contexte d'une entreprise fictive. Elle se déroule en trois parties.

Première partie (durée : 1 h 15) : les candidats prennent connaissance du contexte d'entreprise. Ils étudient le dossier d'un client, résument sa situation par écrit et rédigent un courrier de réponse.

Deuxième partie (durée : 45 minutes) : le candidat prépare six échanges avec des clients à partir d'informations données.

Troisième partie (durée : 1 h) : le candidat conduit les six échanges entrants et sortants avec les clients.

Entretien technique : 30 min.

L'entretien technique a lieu après la mise en situation.

Il comporte trois parties :

Première partie (durée : 10 minutes)

Le candidat prépare l'entretien. Il dispose de ses travaux réalisés lors de la première partie de la mise en situation et des documents relatifs au contexte entreprise.

Deuxième partie (durée : 10 minutes)

Le candidat réagit à l'écoute de propos enregistrés d'un client et répond aux questions du jury.

Troisième partie (durée : 10 minutes)

Le candidat répond aux questions du jury qui revient sur les échanges de la mise en situation.

Entretien final : 15 min

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 3h45

Conditions tarifaires

Prix du parcours de formation sur demande. Financement intégral du cout pédagogique possible dans le cadre de votre alternance.

Si vous souhaitez plus d'informations, vous pouvez vous rendre sur notre site internet : [Le CFA Université APRIL - Groupe APRIL](#)