

# Plan de formation

## TP – Conseiller relation client à distance

**Titre à finalité professionnelle :** TP – Conseiller relation client à distance

**Durée :** 13 mois

**Niveau 4 (Bac) – RNCP 35304**

**Code diplôme :** 46T31201

**Certificateur :** Ministère du travail

**Enregistré au RNCP par décision de France Compétences le :** 16/12/2020

**Voir la [fiche RNCP sur le site France Compétences](#)**

**Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences**

**Equivalence avec l'ancienne certification professionnelle Conseiller relation client à distance –RNCP12504**

# TABLE DES MATIERES

Objectifs et contenu de la formation .....	03
Prérequis & Admission.....	05
Moyens Pédagogiques et techniques.....	06
Modalités d'accompagnement d'évaluation .....	08
Points forts de la formation.....	10
Programme de formation.....	11
Conditions tarifaires .....	13



# Objectifs et contenu de la formation

## Objectifs de la formation

En tant que conseiller relation client à distance, vous assurerez, 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, vous utiliserez le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et les réseaux sociaux.

A la fin de la formation, vous aurez développé des compétences techniques et relationnelles :

- 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.
- 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
  - 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 œuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion des dossiers.

## Contenu de la formation

### 1. ONBOARDING

- Bien s'organiser pour étudier à distance
- Intelligence collective et « coopération »
- Communication et outils à distance
- Esprit critique
- Art du pitch
- Apprendre à Apprendre
- Workshop 1&2
- Conférence

## **2. SOFTSKILLS ET CULTURE DIGITALE**

- Séminaire Culture Groupe
- Comprendre les fondamentaux du Management et Stratégie
- Maîtriser les fondamentaux de la gestion
- Maîtriser le Media literacy
- Maîtriser le Digital Literacy
- Savoir manager un projet
- Adopter une posture professionnelle
- Maîtriser ses écrits professionnels
- Gérer les situations difficiles à l'accueil
- Maîtriser l'écoute active
- Réagir juste : Gestion des urgences et des situations critiques

## **3. CERTIFICAT DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES (CCP) – 01. ASSURER DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DU CONSEIL EN RELATION CLIENT A DISTANCE**

- Parcours Nouveaux Entrants E-learning
- Habilitation Niveau 3 \_ Assurance de Dommages
- Habilitation Niveau 3\_Assurance de Personnes
- Principes fondamentaux de la relation client à distance et l'importance de la satisfaction client
- Communiquer efficacement avec les clients à distance, en utilisant les outils et techniques appropriés
- Comprendre et d'analyser le territoire de leur entreprise, de connaître en profondeur leur entreprise et son environnement concurrentiel, et de l'utiliser pour élaborer des stratégies commerciales efficaces
- Maîtriser les aspects techniques et commerciaux de la contractualisation et de la facturation dans le cadre de la négociation technico-commerciale
- Comprendre et exploiter efficacement les technologies de l'information et de la communication (TIC) et les logiciels pertinents
- La gestion de la relation de communication
- La démarche qualité et la gestion des conflits
- Expliquer les caractéristiques, avantages et spécifications techniques des produits ou services

## **4. CERTIFICAT DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES (CCP) – 02. REALISER DES ACTIONS COMMERCIALES EN RELATION CLIENT A DISTANCE**

- Le CRM : Outil de Gestion et de Fidélisation Client
- Assurer la relation client à distance : contacts sortants et entrants
- Gérer l'information commerciale à distance
- Développer ma relation client omnicanale
- Déterminer les indicateurs clé de performance (KPI)

- Comprendre les enjeux et les mécanismes de la fidélisation du client dans le contexte de la relation client à distance.
- Gérer l'après-vente (marketing après-vente)
- Créer et maintenir une relation client et durable
- Techniques de communication et négociation en rétention client
- Gestion des situations difficiles et suivi en recouvrement amiable

#### **Modalités d'évaluation en cours de formation**

- Evaluations en cours de formation (Quiz, Cas Pratiques...)
- Etudes de cas
- Mise en situation professionnelle
- Challenges
- Projets Entreprises

**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 en distanciel et en présentiel, 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, ateliers en ligne, boot camps, mise en situation professionnelles. 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 à distance 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.

Le temps de formation en présentiel (IN Situ Learning) est une expérience immersive en entreprise qui se traduit par des séances pratiques intensives, animées et accompagnées à distance pour assurer un transfert réel des compétences vers les contextes métiers, au plus près du terrain.

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.

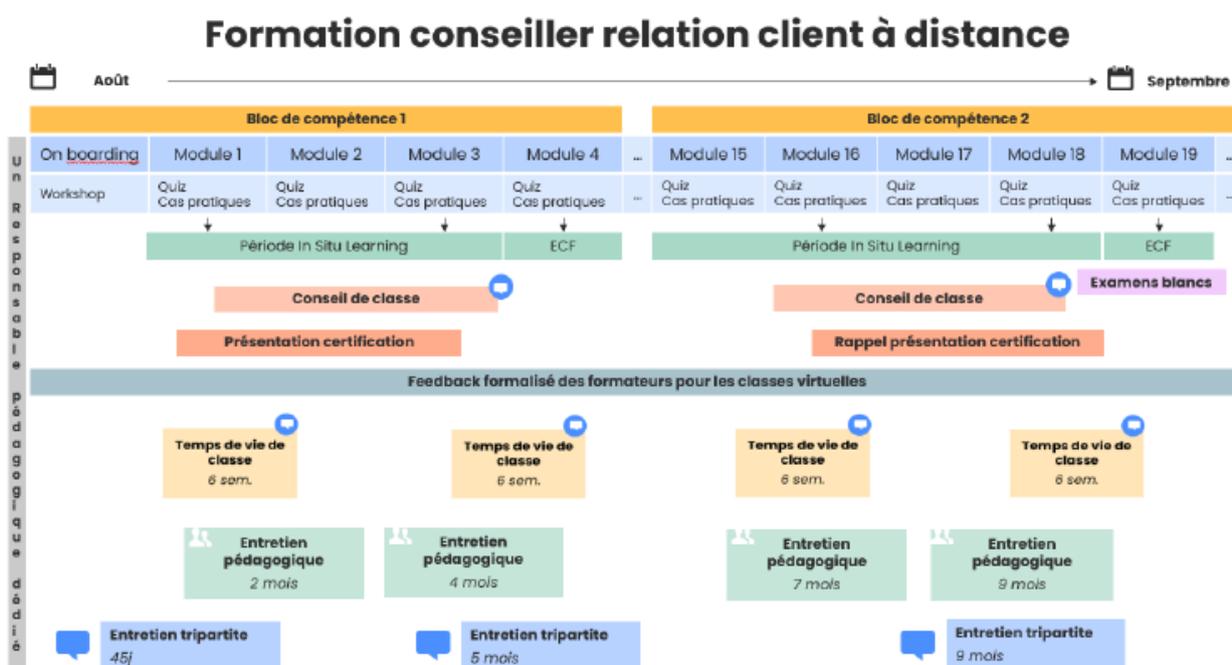
Formation Conseiller relation client à distance



# 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 de chaque bloc de compétences, une ECF (évaluation en cours de formation) est réalisée pour mesurer les acquis des apprenants.

Les activités en présentiel sont évaluées par les tuteurs et les formateurs lors des périodes In Situ Learning

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 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

Assurer le recouvrement amiable de créances

## 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 public (Financement individuel) : 6750,00 € TTC

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

Dans le cadre de l'apprentissage : Prise en charge des frais de formation à 100% par l'OPCO de l'entreprise et aucun frais à la charge de l'apprenant

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