

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 42431

Code diplôme : 46T31201

Certificateur : Ministère du travail

Enregistré au RNCP par décision de France Compétences le : 05/06/2026

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 – RNCP35304



TABLE DES MATIERES

Objectifs et contenu de la formation	03
Prérequis & Admission.....	07
Moyens Pédagogiques et techniques.....	08
Modalités d'accompagnement d'évaluation	09
Points forts de la formation.....	11
Programme de formation.....	13
Conditions tarifaires	15



Objectifs et contenu de la formation

Objectifs de la formation

Le conseiller relation client à distance assure, au sein d'un centre de contact, des prestations de service personnalisées ainsi que des actions de développement de la relation commerciale, pour des entreprises comme pour des organismes publics. Tout au long de son activité, il utilise le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou instantanée et les réseaux sociaux, dans le respect du RGPD pour la gestion des données de ses interlocuteurs – l'anglais pouvant également être mobilisé selon le contexte de l'entreprise.

Dans le cadre de ses prestations de service, le conseiller accueille le client ou l'utilisateur selon le canal choisi, collecte les données nécessaires et identifie précisément son besoin avant d'apporter un conseil personnalisé. Il prête une attention particulière à l'accueil des personnes en situation de handicap et adapte sa communication en conséquence. En cas de situation difficile, il recherche un consensus satisfaisant pour le client tout en préservant les intérêts de l'entreprise, en gérant ses propres émotions.

Dans le cadre du développement de la relation commerciale, le conseiller vérifie le consentement préalable du prospect-client avant toute sollicitation, identifie ses attentes à partir des données disponibles et lui propose une solution commerciale argumentée en traitant ses objections. Il fidélise le client pour pérenniser la relation dans la durée, planifie des relances préventives et assure, si nécessaire, le recouvrement amiable de créances. Le titre s'inscrit dans un contexte de digitalisation avancée, d'intelligence artificielle (chatbots, Voicebots, CRM performants) et de démarche de responsabilité sociétale des entreprises (RSE), qui placent la maîtrise des canaux de communication multiples au cœur du métier.

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

- Assurer des prestations de service personnalisées en relation client à distance
 - Accueillir à distance le client ou l'utilisateur.
 - Collecter les données du client ou de l'utilisateur et identifier son besoin.
 - Apporter un conseil personnalisé au client ou à l'utilisateur.
 - Gérer des situations difficiles en relation client à distance.
- Développer la relation commerciale à distance et contribuer à sa pérennité
 - Proposer des solutions adaptées aux besoins du prospect-client.
 - Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale.
 - Assurer le recouvrement amiable de créances.



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. TRONC COMMUN ET SOFTSKILLS

- Séminaire Culture Groupe
- Collaborer efficacement en équipe
- Proposer et prendre des initiatives
- Réussir sa prise de parole
- Apprendre l'empathie
- Résolution de conflits appliqué au commerce
- Techniques de vente et de persuasion
- Savoir manager un projet
- Adopter une posture professionnelle
- Maîtriser ses écrits professionnels
- Mieux gérer son temps et ses priorités
- Maîtriser l'écoute active
- Violence ordinaire et sexiste au travail
- Inclusion et diversité
- Santé du travail
- Mixité et égalité
- Egalité femme/homme dans la société
- Favoriser la mixité des métiers et l'égalité professionnelle
- Découvrir l'IA au quotidien
- Utiliser des outils IA simples
- S'exercer avec l'IA pas à pas
- Introduction à la RSE
- Promouvoir l'égalité des chances
- Lutter contre les discriminations et promouvoir l'inclusion
- Diversité et lutte contre les discriminations



3. CERTIFICAT DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES (CCP) – 01. ASSURER DES PRESTATIONS DE SERVICES PERSONNALISEES EN RELATION CLIENT A DISTANCE

- Parcours Nouveaux Entrants APRIL
- Habilitation Niveau 3 – Assurance de Dommages ou Assurance de Personnes
- Les nouveaux fondamentaux
- Gérer les appels difficiles
- 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 analyser le territoire de l'entreprise, connaître en profondeur l'entreprise et son environnement concurrentiel, et 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 préparation de la communication
- 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
- Conseiller les clients en personnalisant l'information produit/service
- Connaître le comportement d'achat du consommateur
- Tenir compte du processus d'achat du client
- Développer une communication empathique et personnalisée
- Compétences multiculturelles pour le conseil client à l'international
- Gérer efficacement son temps et hiérarchiser ses tâches
- Évaluer et gérer le risque client
- Gérer le stress et la pression
- Résolution de problèmes : identifier, analyser et décider efficacement
- Maîtrise et adaptabilité : gérer les situations difficiles
- Comprendre, gérer et exploiter les données dans un contexte commercial numérique
- Proposer des solutions commerciales innovantes
- Comprendre et appliquer les concepts essentiels de la sécurité numérique
- Identifier, comprendre et utiliser les outils de communication à distance
- Principes fondamentaux du RGPD dans la relation client à distance



4. CERTIFICAT DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES (CCP) – 02. DEVELOPPER LA RELATION COMMERCIALE A DISTANCE ET CONTRIBUER A SA PERENNITE

- Le CRM : outil de gestion et de fidélisation client
- Assurer la relation client à distance : contacts sortants
- Assurer la relation client à distance : contacts entrants
- Gérer l'information commerciale à distance
- Développer ma relation client omnicanale
- Conduire une négociation
- Évaluation de l'efficacité et de la rentabilité d'une démarche de prospection
- Déterminer les indicateurs clés de performance (KPI)
- Comprendre les enjeux et mécanismes de la fidélisation client
- Identifier et appliquer des stratégies efficaces de fidélisation
- Gérer l'après-vente (marketing après-vente)
- Créer et maintenir une relation client durable
- Réaliser le bilan de l'activité commerciale et rendre compte
- Compréhension des fondamentaux de la rétention client
- Techniques de communication et négociation en rétention client
- Mise en œuvre de la stratégie de rétention et suivi
- Stratégies et techniques de recouvrement amiable
- Maîtriser la communication et la négociation pour la résolution d'impayés
- Gestion des situations difficiles et suivi en recouvrement amiable

Modalités d'évaluation en cours de formation

- Evaluations en cours de formation (Quizz, Cas Pratiques...)
- Etudes de cas
- Mises en situations professionnelles
- Challenges
- Projets Entreprises

La formation vise l'obtention de la certification référencée au Répertoire National des certifications « Conseiller relation client à distance », niveau 4 (RNCP42431).



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.

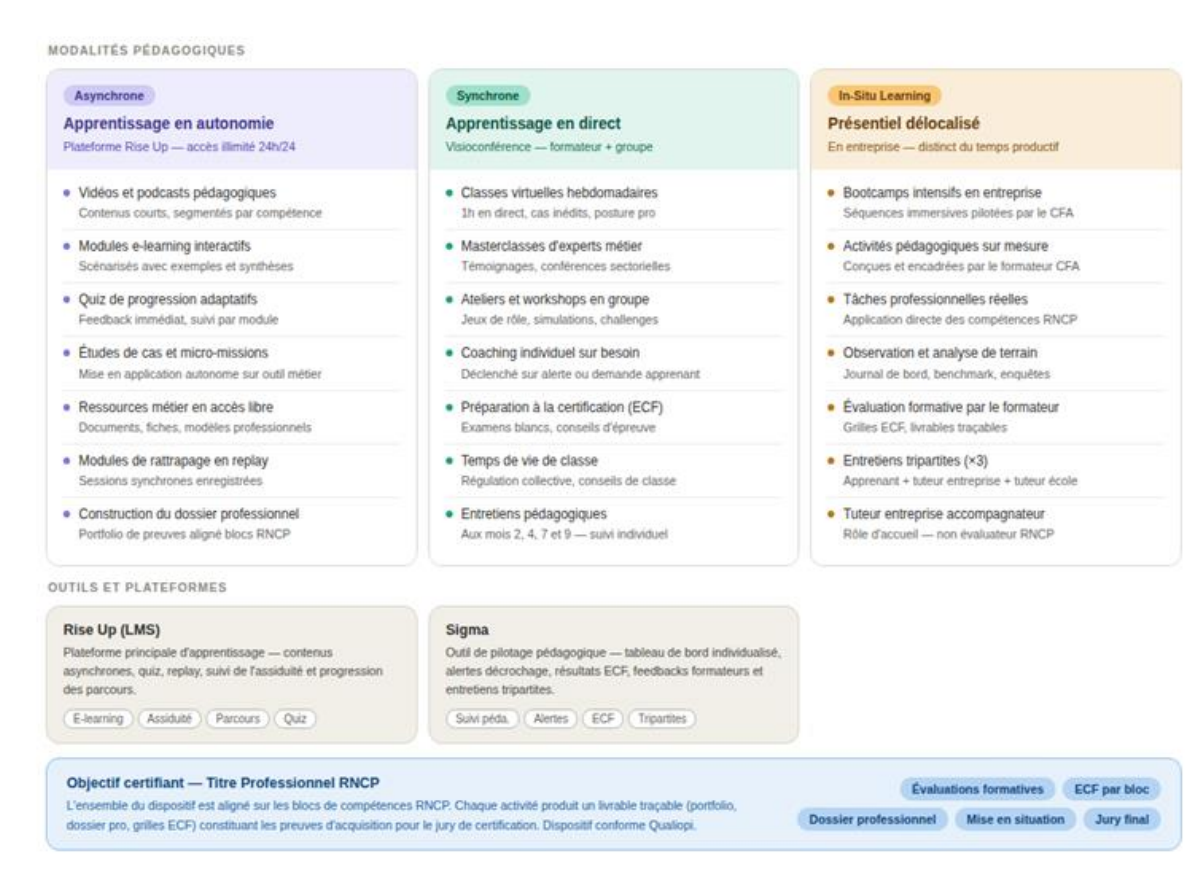
Si vous n'avez pas ce matériel mais que vous êtes en contrat d'apprentissage, vous pourrez accéder à l'aide au premier équipement nous permettant de vous fournir le kit nécessaire au suivi de la formation.

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

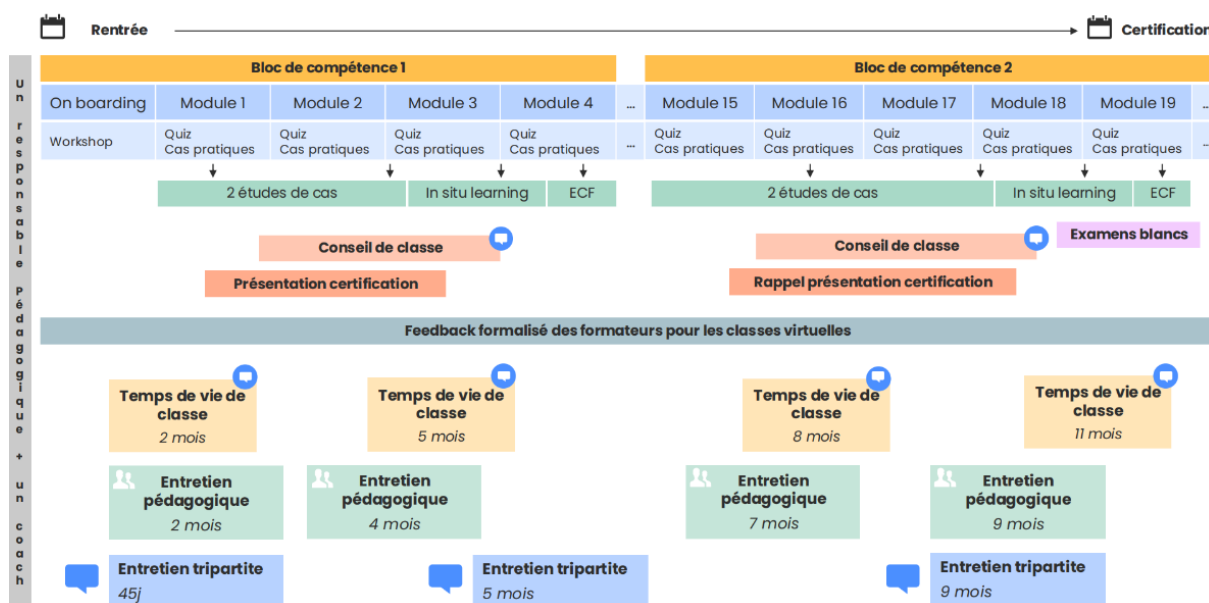
La formation repose sur une approche pédagogique hybride et multimodale, combinant des temps d'apprentissage distanciel asynchrone et synchrone avec des séquences de formation présentielle délocalisée (In-Situ Learning) réalisées au sein des entreprises d'accueil. En plus des heures de formation prévues, l'apprenant dispose d'un accès illimité à la plateforme Rise Up à tout moment.



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

Un examen blanc est organisé 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.

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.

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.

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 par blocs RNCP.
 5. **Ancrage Professionnel** : Les In Situ Learning constituent une expérience immersive en entreprise, permettant un transfert direct des compétences en situation réelle de relation client à distance, avec évaluation formative sur grilles ECF.



Programme de formation

Durée globale estimée : 455 h

Horaires de la formation : 7h par jour

Dates du début de la formation : 15/09/2026

Dates de la fin de la formation : 15/10/2027

Bloc de compétences : RNCP42431BC01 – Assurer des prestations de service personnalisées en relation client à distance

Compétences visées

Accueillir à distance le client ou l'utilisateur

Collecter les données du client ou de l'utilisateur et identifier son besoin

Apporter un conseil personnalisé au client ou à l'utilisateur

Gérer des situations difficiles en relation client à distance

Bloc de compétences : RNCP42431BC02 – Développer la relation commerciale à distance et contribuer à sa pérennité

Compétences visées

Proposer des solutions adaptées aux besoins du prospect-client

Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale

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



Modalité d'évaluation	Durée	Description
Mise en situation professionnelle	3 h 30 min	2 parties dans le contexte d'une entreprise fictive. Partie écrite (2h) : les candidats prennent connaissance du contexte entreprise, étudient deux dossiers clients (l'un sur la gestion de situations difficiles, l'autre sur la fidélisation et la pérennisation de la relation) et rédigent leurs réponses selon le canal choisi par chaque client. Partie orale (1h30, dont 30 min de préparation) : le candidat conduit 3 mises en situation téléphoniques jouées avec le jury (20 min chacune) – conseil personnalisé, proposition d'une solution adaptée au prospect-client, recouvrement amiable de créances.
Entretien technique	0 h 45 min	2 parties : préparation (15 min), puis questions du jury (30 min) portant sur les travaux écrits de la mise en situation, l'accueil du client ou de l'utilisateur en situation de handicap et la prise en compte de besoins spécifiques liés au handicap.
Entretien final (jury)	0 h 15 min	Entretien avec le jury incluant l'échange sur le dossier professionnel. Le jury vérifie la compréhension globale du métier et de son contexte d'exercice.
Durée totale de l'épreuve	4 h 30 min	Durée totale pour le candidat lors de la session de certification.



Conditions tarifaires

Prix public (Financement individuel) : 8424,00 € TTC

Modalités de financement possibles : Prix du parcours de formation sur demande.
Financement intégral du coût 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](#)