


RNCP 35304
Date d'enregistrement de la certification :
16/02/2021
**CONSULTER LE SITE DE
France Compétences**

**CERTIFICATEUR : Ministère du
travail, du plein emploi et de
l'insertion**


Prérequis

Pas de prérequis de diplôme


MOTIVATION


 Maîtrise de l'outil informatique
et du français


Modalités

 Présentiel (L'École Atypique, Chasseneuil-
du-Poitou), en alternance

CFA : 25h/semaine, du lundi au vendredi

Entreprise : 35h/semaine en entreprise
(possibilité d'aménagement pour des
personnes ayant une RQTH)


Durée

500H

Dates à vérifier sur notre site internet



Public visé

 Formation ouverte à toute personne
manifestant un intérêt fort pour le domaine
de la relation client.

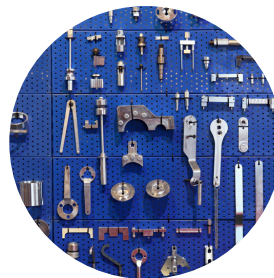

contrat d'alternance

Moyens et méthodes pédagogiques

Méthodes :

 Apport théorique, mises en situation,
travaux en binômes ou en équipe,
retours collectifs et débriefings,
analyse d'expériences vécues en
entreprise, coaching sur le savoir-être et
la posture professionnelle

Moyens :

 Supports multimédias, PC fixes pour chaque apprenant, écran de
projection, système d'émargement dématérialisé pour le suivi en
temps réel, espace de stockage numérique


Le conseiller en relation client à distance

 est un expert de l'écoute et de
la satisfaction client. Doté d'une solide
maîtrise des outils de communication, il
accompagne, conseille et guide les clients
dans leurs choix tout en répondant
efficacement aux situations complexes.
Avec une approche commerciale adaptée
et un sens du service, il joue un rôle clé
dans la fidélisation et la satisfaction des
clients, renforçant ainsi l'image de
marque de son entreprise.

Accessibilité

 Formation individualisée et
personnalisée avec présence
quotidienne de référents techniques et
d'équipe pédagogique. Pour les personnes
en situation de handicap, un
accompagnement spécifique est engagé
pour adapter la formation et faciliter leur
parcours.


Modalités et délais d'accès

Accès à la formation :

- Participer à une réunion d'information collective ou prendre contact directement avec le centre
- Remplir le dossier de candidature
- Participer à un entretien de motivation permettant de vérifier la cohérence du projet professionnel du candidat avec les objectifs de la formation.
- Disposer d'une structure d'alternance

 Le délai d'accès aux prestations dépend de la programmation de l'École Atypique et des
places disponibles

L'admission est définitive à la signature du contrat d'alternance.

PROGRAMME DE FORMATION

BLOCS DE COMPÉTENCES ET OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Bloc 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

Bloc 2 : - Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

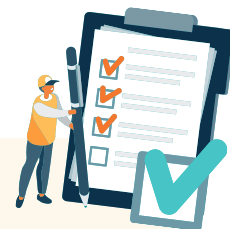
- Réaliser des actions de prospection par téléphone
- Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations
- Gérer des situations de rétention client
- Assurer le recouvrement amiable de créances

Compétences psychosociales

- Communiquer de façon claire et respectueuse avec différents interlocuteurs.
- Renforcer sa confiance en soi.
- Gérer ses émotions dans des situations courantes ou stressantes.
- Adopter une posture professionnelle adaptée au monde du travail.
- Présenter son parcours et ses compétences dans un CV simple et lisible.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

- Evaluation des acquis en cours de formation
- Tests digitalisés : questionnaire à choix multiples (QCM), cartographie de compétences,
- Projet en groupe : cas entreprise, soutenance orale, mise en situation professionnelle reconstituée (MSPR), exposés
- Session d'examen pour la certification du titre professionnel (organisée sur une semaine)
- Délibération du jury sur la base :
 - 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)
 - d'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat
 - des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- Evaluation satisfaction • Enquête de satisfaction stagiaire.



Certification

L'ensemble des deux blocs de compétences permet d'accéder au titre professionnel « Conseiller relation client à distance » de niveau 4 (équivalent BAC), titre RNCP 35304

Des qualifications partielles peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs blocs de compétences.

Débouchés

- attaché commercial
- conseiller client
- conseiller clientèle
- conseiller commercial
- conseiller hotline
- conseiller voyage
- chargé d'accueil
- chargé d'assistance

*Taux d'insertion dans le métier visé du titre :
information non disponible*

Equivalences et passerelles

Il n'existe aucune formation équivalente à cette formation.

Les titulaires du TP CRCD peuvent poursuivre leur formation vers un BTS ou une certification de niveau 5, dans le cadre de l'apprentissage tout au long de la vie.

Exemples de formations complémentaires :

- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (RNCP 38368)
- TP Manager d'Équipe Relation Client à Distance (RNCP 38665)

Pour connaître d'autres passerelles ou équivalences, consultez le site internet de France Compétences : www.francecompetences.fr

Coût de la formation

- Apprentissage : coût de la formation pris en charge par l'entreprise/OPCO – Gratuit pour les apprentis
- Formation non éligible au CPF



Notre approche inclusive

Par sa **pédagogie différenciée**, notre formation est conçue pour permettre à chaque apprenant·e, quelle que soit la nature des besoins de compensation, d'**évoluer dans des conditions adaptées**.

Notre objectif : **personnaliser** la formation à **chaque profil** et **faciliter les parcours vers l'emploi**. Nous portons une vigilance particulière sur :

- Le **rythme** et la **durée** de la formation
- L'étude de **besoins d'aménagement matériel** (ergonomie du poste de formation)
- L'**adaptation de la progression** pédagogique et des modalités d'évaluation
- L'**accompagnement humain** tout au long du parcours
- Les besoins d'adaptation pour les personnes en **situation de handicap** sont étudiés à la demande.

Statistiques apprentissage



- Taux d'obtention du titre* : 78,85%
- Taux de poursuite d'études** : 0%
- Taux d'interruption en cours de formation* : 23,53%
- Taux d'insertion professionnelle* : 61%
- Valeur ajoutée de l'établissement ** : NA
- Taux de rupture des contrats d'apprentissage conclus* : 17,65%
- Taux de satisfaction* : 92%
- Taux de recommandation* : 100%

*Taux moyen de cette formation calculé sur la base de 2 sessions achevées. Une actualisation des données sera réalisée en juin 2026.

**Taux moyen de cette formation calculé sur la base d'une sessions achevée. Les taux seront mis à jour en avril 2026, soit six mois après la deuxième session de cette formation.

Nos formateurs

Nos **formateurs, spécialement sensibilisés** pour encadrer les **apprenants à besoins spécifiques**, offrent un **soutien individualisé** avec des **outils adaptés** pour **faciliter l'accès** à l'information. La **sensibilisation à l'inclusion** est encouragée au sein de notre équipe pédagogique, créant un **environnement bienveillant** où chaque apprenant se sent **accepté et respecté**

Nos partenaires

En collaboration avec nos partenaires tels que **Cap Emploi, UNEA, Espoir 86**, nous offrons des **opportunités d'accompagnement**, renforçant ainsi **l'intégration professionnelle** de nos apprenants.

Notre équipe à votre disposition

Mathias, responsable de l'école et Aleksandra, coordinatrice pédagogique et d'inclusion et Jonathan, notre formateur référent **restent à votre disposition en continu** pour toute question, accompagnement ou échange. **N'hésitez pas à nous contacter!**



Mathias LE DOUCE

mathias@lecoleatypique.fr
06 69 62 35 75



Aleksandra RENAU

aleksandra@lecoleatypique.fr
07 61 02 27 99