


**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, en alternance

**CFA** : 25h/semaine, du lundi au vendredi  
de 9h00 à 15h00, 30H/semaine, de 9h à  
16h uniquement du 5 janvier au 4 mai

**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**


## 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

- Entretien, test de français
- Le délai d'accès aux prestations dépend de la programmation de l'École Atypique et des places disponibles
- Voie d'accès : par la formation



## A propos


 L'École Atypique s'engage à  
fournir une **formation  
inclusive et adaptée** à ses  
apprenants à **besoins  
spécifiques**. Notre approche  
**pédagogique différenciée**  
permet à chacun de **progresser  
à son rythme**. Nous  
privilégions l'apprentissage par  
**la pratique**, en mettant l'accent  
sur des **projets concrets** pour  
développer des compétences  
pratiques et **renforcer la  
confiance en soi**.


## Lieu de la formation

Chasseneuil-du-Poitou



# PROGRAMME DE FORMATION

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance.

## BLOCS DE COMPÉTENCES

### 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

## Moyens et modalités pédagogiques

- Outils multimédias, PC fixes pour chaque apprenant, écran de projection grande taille, Webcam, tableau blanc...
- Modalités : théorie, pratique, travaux de groupes, individuels, réalisation de projets

## 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.





## 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.

## 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.

## 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.

## 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

## Débouchés

- attaché commercial
- conseiller client
- conseiller clientèle
- conseiller commercial
- conseiller hotline
- conseiller voyage
- chargé d'accueil
- chargé d'assistance
- chargé de clientèle
- chargé de recouvrement
- commercial sédentaire
- gestionnaire
- téléconseiller
- télévendeur
- téléprospecteur

*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](http://www.francecompetences.fr)

## Statistiques apprentissage



- Taux d'obtention du titre\* : 73%
- Taux de poursuite d'études\*\* : NA
- Taux d'interruption en cours de formation\* : 23,5%
- Taux d'insertion professionnelle\*\* : NA
- Valeur ajoutée de l'établissement \*\* : NA
- Taux de rupture des contrats d'apprentissage conclus : 23,5%

\*Taux moyen de cette formation calculé sur la base d'une session achevée, qui s'est déroulée du 18 avril 2024 au 18 avril 2025. Une actualisation des données sera réalisée en octobre 2025, soit à la fin de la seconde session de cette formation.

\*\*Les taux seront calculés en octobre 2025, soit six mois après la première session de cette formation.

## Informations sur l'admission et contact

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



**Pauline Maestro Cabeza**

[pauline@lecoleatypique.fr](mailto:pauline@lecoleatypique.fr)  
06 69 62 35 75



**Aleksandra RENU**

[aleksandra@lecoleatypique.fr](mailto:aleksandra@lecoleatypique.fr)  
07 61 02 27 99