



# CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

Titre professionnel de niveau 4 (équivalent BAC)

**i RNCP 42431**

Date d'enregistrement de la certification : 06/07/2026



**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** : 35h/semaine (possibilité  
d'aménagement pour des personnes ayant  
une RQHT)

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



## Durée

**420H**  
54 semaines

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 -  
Caen - Bordeaux

## 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 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

#### BLOC 2

##### 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

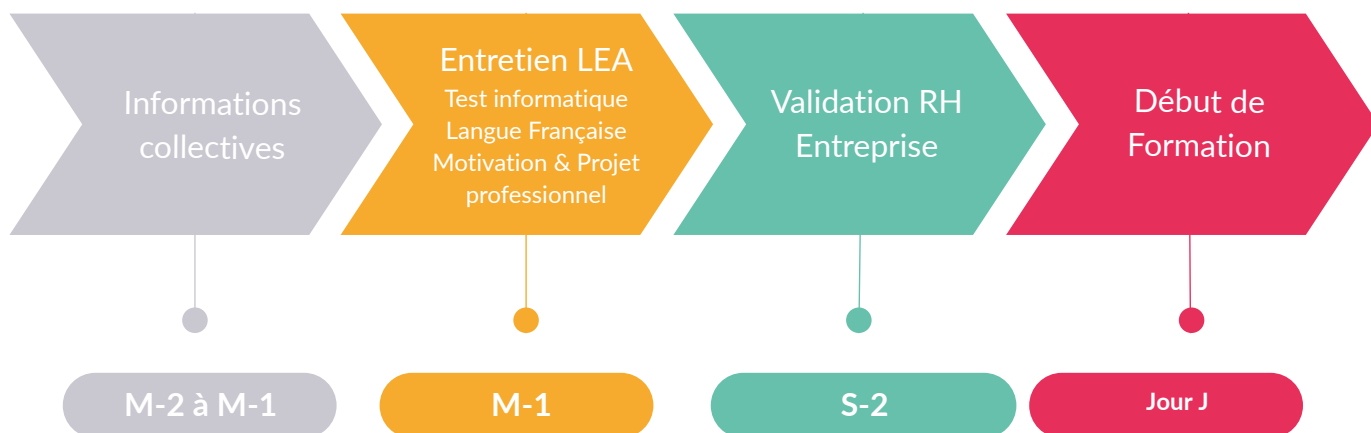
### MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- 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

## 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.

## PLANNING DE RECRUTEMENT



# CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

## 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 42431

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
- chargé de clientèle
- chargé de recouvrement
- commercial sédentaire
- gestionnaire
- téléconseiller
- télévendeur
- téléprospecteur

Taux d'insertion global à 6 mois: 64%

Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois: 55%

Taux d'insertion dans le métier visé à 2 ans: 64%

Chiffres France Compétences 2024

## 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\* : 80 %
- Taux de poursuite d'études\*\* : NA
- Taux d'interruption en cours de formation\* : 32%
- Taux d'insertion professionnelle\*\* : 65.6%
- Taux d'insertion dans le métier visée : 53.1%
- Taux de rupture des contrats d'apprentissage conclus : 32%
- Taux de satisfaction des apprenants : 92%

\*Taux moyen de cette formation calculé sur la base des sessions achevées à l'année 2026. Une actualisation des données sera réalisée à la fin de la prochaine session,

## 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





# CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

## 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.

## Notre équipe à votre disposition

Jonathan, référent pédagogique et Emilie, référente Handicap **restent à votre disposition en continu** pour toute question, accompagnement ou échange. **N'hésitez pas à nous contacter !**

### Emilie PARQUIER

Référente Handicap & POEI  
emilie@lecoleatypique.fr  
07 60 14 67 28

### Jonathan POMMIER

Référent Pédagogique  
jpommier@lecoleatypique.fr  
07 61 02 27 99