

Venez et vous verrez !

**NOUVEAU**



## Le Titre Professionnel « Conseiller Relation Client à distance », c'est quoi ?

Le Titre Professionnel "Conseiller Relation Client à Distance" certifie les compétences en gestion de la relation client à distance. Il couvre communication, résolution de problèmes, et utilisation des outils numériques. Les professionnels formés peuvent travailler dans des centres d'appels, services clients, ou en télétravail. La certification est délivrée par le ministère de l'emploi après évaluation pratique et théorique.

- 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 à distance, réaliser des actions commerciales en relation client à distance

## Quel programme ?

**Durée** : 1 an de formation en alternance.

### Compétences visées

Module 1 - Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance, gestion du poste d'accueil et gestion administrative

Module 2 - Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

Module 3 - Être le référent développement durable de l'entreprise

### Modalités d'évaluation et validation du diplôme :

Les compétences des candidats issus de la formation sont évaluées par un jury au vu :  
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.

**Alternance** : l'alternant effectue sa formation en contrat de professionnalisation ou en contrat d'apprentissage. Le rythme hebdomadaire de la formation est de 2 jours en centre de formation et 3 jours en entreprise.

L'alternant a un statut de salarié et est rémunéré entre 27% et 100% du SMIC selon son âge, son contrat et son diplôme (sauf accord de branche plus favorable au salarié).

La formation est prise en charge par l'entreprise ou son OPCO. Elle est donc gratuite pour l'alternant.

## Quels débouchés ?

### Poursuite d'étude

BTS 1ère année dans les secteurs commerciaux et/ou administratifs

### Insertions professionnelles

- Conseiller commercial,
- Attaché commercial,
- Chargé de clientèle,
- Gestionnaire,
- Téléconseiller.

## Quel profil ?

Avoir un niveau III (CAP, BEP-décret 2019-14).

L'admission du candidat se fera après l'étude du dossier complet et entretien individuel.

Les candidatures peuvent être déposées dès le mois de janvier et au plus tard le 31 août.

*Attention : le nombre de places étant limité, il est préférable de déposer votre dossier le plus tôt possible*

Le candidat devra recevoir un avis favorable de la **commission d'admission**.

1 Inscription en ligne sur le site internet



Liberté  
Égalité  
Fraternité

Nos + :  
Gestion de l'accueil en LV  
Spécialisation Référent  
Développement Durable



## NOS ATOUTS

- **Accessible aux PSH**  
(Personnes en Situation de Handicap - nous contacter)
- Une formation **professionnalisante** reconnue par l'État et soutenue par **Le Ministère du Travail**
- Des classes à **effectifs réduits** facilitant l'apprentissage et le **suivi personnalisé** des alternants
- Des **ordinateurs portables** mis à disposition des étudiants à l'arrivée en formation
- Une équipe d'intervenants composée de **professeurs certifiés** et de **professionnels** de la filière
- Un **suivi régulier** de la part des formateurs en **collaboration** avec le tuteur de l'entreprise
- La possibilité de valider la **CERTIFICATION VOLTAIRE**