

# TITRE PRO

PÔLE SUP  
SAINT VINCENT  
DE PAUL

## CONSEILLER EN RELATION CLIENT À DISTANCE

Spécialisation : Référent  
Développement Durable

DIPLÔME D'ÉTAT NIVEAU IV / BAC



### QUELS DÉBOUCHÉS ?

- Poursuite d'études en BTS 1ère année.
- Insertion professionnelle
  - conseiller commercial,
  - attaché commercial,
  - chargé de clientèle,
  - gestionnaire d'accueil,
  - téléconseiller, ...).

### QUELS PROFILS ?

- Titulaire d'un diplôme niveau III (CAP, BEP - décret 2019-14).
- Candidatures déposées directement sur le site internet du Pôle Sup.
- Admission effective après étude du dossier complet et entretien individuel.

### QUEL RYTHME ?

- 12 mois de formation
- 455h de cours
- Alternance :
  - 2 jours au Pôle Sup
  - 3 jours en entreprise

Scannez moi !  
Site internet  
Réseaux  
sociaux  
Statistiques



# TITRE PRO CONSEILLER EN RELATION CLIENT À DISTANCE

RNCP35304 enregistré le 16/02/21

Titre à finalité professionnelle "Conseiller de la relation client à distance", de niveau 4, code NSF 310p, enregistré au RNCP n° 35304 par décision de France Compétences en date du 16/02/2021 délivré par le Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion.

Une formation concrète pour développer des **compétences professionnelles** et se réadapter au rythme des études ou du monde du travail.

- ✓ Accueille, informe et accompagne les clients à distance
- ✓ Gère les demandes, les réclamations et le suivi des dossiers
- ✓ Utilise les outils numériques pour optimiser la relation client
- ✓ Participe à la fidélisation et à la satisfaction des clients

## NOS ATOUTS

- Formation prise en charge par l'OPCO de l'entreprise.
- Accessibilité aux PSH, nous contacter.
- Formation certifiante alignée aux exigences du marché de l'emploi.
- Enseignants certifiés et formateurs avec expérience terrain.
- Des projets pédagogiques ambitieux.
- Des classes à effectifs réduits avec suivi personnalisé.
- Mise à disposition d'ordinateurs portables pour la durée de la formation.
- Salles de classe modernes et équipées de wifi.
- Accès au CDI, et espace d'étude étudiant.
- Restauration : self, click & collect et coin cuisine.
- Émargement dématérialisé.
- Autres avantages à découvrir au Pôle Sup...

## PROGRAMME DE FORMATION

### Matières professionnelles :

- Bloc 1 : assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance
- Bloc 2 : réaliser des actions commerciales en relation client à distance

### Spécialisation :

- Bloc 3 : être le référent développement durable de l'entreprise

### Suivi :

- Contrôle continu durant la formation avec point semestriel.
- Plusieurs examens blancs organisés pour s'entraîner.
- Visites en entreprise par notre formateur référent.

### Validation :

- A l'issue de l'année de formation, le candidat participera à l'examen national pour l'obtention de son diplôme.
- En cas de validation partielle du diplôme, possibilité de représentation en N+1.

### Alternance :

- Contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.
- Statut salarié avec rémunération entre 27% et 100% du SMIC selon l'âge, type de contrat, diplôme et convention collective de l'entreprise.

## NOS PARTENAIRES