



# Titre Professionnel Conseiller Relation Client à Distance

Code Titre : TP-00483 – Millésime : 06 – MàJ 21/12/2020

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Connaître les métiers de la relation client
- Acquérir des compétences professionnelles liées aux métiers du commerce
- Négocier un contrat de travail
- Obtenir le Titre Professionnel Conseiller Relation Client à Distance

## PRE REQUIS

- Être Demandeur d'Emploi inscrit à Pôle Emploi
- Avoir un niveau 3 validé et un projet professionnel dans la relation client
- Avoir une expérience dans l'accueil/la vente ou la communication
- Posséder des qualités relationnelles permettant une communication de qualité avec autrui
- Posséder une bonne élocution et une aisance verbale
- Avoir une capacité et une volonté d'accepter les contraintes liées au métier
- Être apte physiquement à avoir une bonne résistance au stress

## MODALITES D'ACCES A LA FORMATION

- Fiche de prescription émise par Pôle Emploi, Mission Locale ou Cap Emploi
- Contact direct avec l'organisme de formation
- Convocation à une information collective et à un entretien individuel

## CONTENU PEDAGOGIQUE

- CCP1 : Assurer des services, du conseil et de la gestion en relation client à distance
- CCP2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance
- Blocs d'apprentissages transversaux

## MODALITES PEDAGOGIQUES

- Méthode interrogative, le formateur part de la pratique du stage
- Méthode démonstrative, le formateur présente le procédé et s'en suit une application
- Méthode active, l'apprenant est mis en situation
- Moyens mis à disposition : salle de formation avec PC et vidéoprojecteur

## MODALITES DE SUIVI ET D'EVALUATION

- Une visite de stage est réalisée pour chaque période de stage en entreprise
- Synthèse des apprentissages
- Evaluations en Cours de Formation (ECF)
- Présentation aux épreuves de : Titre Professionnel CRCD de niveau 4 en fin de formation

### DUREE TOTALE DE LA FORMATION

**805 heures**

420h en Centre de Formation

210 h en Entreprise :

- du 28 nov. au 16 déc. 2022
  - du 13 fév. au 03 mars 2023
- + START de 175 h si besoin d'une remise à niveau

### DATES OU DELAI D'ACCES ET LIEUX DE LA FORMATION

**Session** : du 03 octobre 2022 au  
24 mars 2023

**Délai d'accès** : 11 jours dans le  
cadre d'un financement CPF

### CRITERES QUALITE

Nombre de bénéficiaires par an : 24

Taux de réussite aux examens par an :  
100%

Taux de satisfaction des stagiaires par  
an : 88%

Taux de rupture ou d'abandon par an :  
18%

Taux d'insertion professionnelle par an  
• A 3 mois : 63 %  
• A 6 mois : nc

### TARIF ET FINANCEMENT

**Prix de la prestation ou conditions tarifaires** : Formation financée par la Région dans le cadre de "Visa-Métiers"

**Formacode** : 34507-34554

**Eligible au CPF** : Oui - **Code** : 331856



## EQUIVALENCES, PASSERELLES ET SUITE DE PARCOURS POSSIBLES

Equivalence : NC

Passerelles : NC

Suite de parcours possibles et Débouché : Attaché commercial, Conseiller client, Conseiller commercial, Télévendeur, Chargé d'accueil  
...

Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétence : Oui

## RECRUTEMENT

### Informations collectives, tests de recrutements et entretiens préalables :

Dates d'informations collectives :  
29 juin 2022 – 20 juillet 2022  
31 août 2022 – 21 et 28 septembre 2022

Suivies d'un Test de recrutement + Entretien individuel

## LIEU DE FORMATION ET CONTACTS

### **INFREP Maine et Loire**

5 square de la Belle Etoile  
49000 ANGERS

☎ 02 41 79 19 00 - @ : [infrep49@infrep.org](mailto:infrep49@infrep.org)

Horaires de formation en centre :  
9h-12h30 et 13h30 à 17h00

Horaires de formation en entreprise :  
A définir avec le tuteur

Formatrice référente : Véronique BRICHET

Coordnatrice pédagogique : Céline DUGUY

Référente Handicap : Céline DUGUY

## ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Accessibilité pour les PSH :

OUI

NON

Registre public d'accessibilité disponible au secrétariat

Date de mise à jour : 16/09/ 2022