



# Titre Professionnel Conseiller Relation Client à Distance

## 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
- 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'ÉVALUATION

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

## DUREE TOTALE DE LA FORMATION

**630 heures**

420h en Centre de Formation  
210h en Entreprise  
+ START de 175h si besoin d'une remise à niveau

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

**Session 720068** : du 4 Octobre 2021 au  
22 Mars 2022

**Délai d'accès :**

11 jours dans le cadre d'un financement  
CPF

## CRITERES QUALITE

Nombre de bénéficiaires par an :  
12

Taux de réussite aux examens par an :  
90 %

Taux de satisfaction des stagiaires par  
an :  
85.80 %

Taux de rupture ou d'abandon par an :  
2 %

Taux d'insertion professionnelle par an :  
• A 3 mois : 42 %  
• A 6 mois : 10 %

## 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 ou entretiens préalables :

Dates des informations collectives :

- 24 août 2021

- 9 septembre 2021

- 21 septembre 2021

Suivies d'un test de recrutement + Entretien individuel

## LIEU DE FORMATION ET CONTACTS

**LOCAUX DE LA LIGUE 53**  
31 Allée Vieux Saint-Louis  
53000 LAVAL

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

Horaires en entreprise :  
A définir avec le tuteur

**L'adresse de l'agence de l'INFREP Le Mans :**

20 rue Xavier Bichat 72000 LE MANS

Formateur référent : Romane RENARD

Responsable de Formation : Valérie NOVELLI

Référente Handicap : Annie AUDOUX

Formatrice : Romane RENARD

Formatrice : Annie AUDOUX

Formatrice : Laurence TACHEAU

## ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Locaux accessibles par un public en situation de handicap.  
Place de parking TH

Date de mise à jour : 09 / 07 / 2021