

CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE



Niveau 4



9 mois

Présentation

Le Conseiller Relation Client à Distance (CRCDD) assure des prestations de service personnalisées au profit du client ou de l'utilisateur et développe à distance la relation commerciale. Il utilise les canaux de communication et les outils numériques dédiés à la gestion de la relation client, dans le respect de la réglementation, des procédures et du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données). Il adapte sa communication, contribue à un service client inclusif et prend en compte les besoins spécifiques liés à sa situation de handicap

Prérequis

- Posséder une expression française parfaitement maîtrisée à l'écrit et à l'oral, une bonne élocution et une aisance verbale, une bonne aisance relationnelle pour travailler en équipe, un potentiel commercial, le sens du service et du client, une capacité à l'utilisation de la bureautique et des NTIC de premier niveau, une maîtrise de ses émotions et une résistance au stress.
- Être Bénéficiaire de l'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés (BOETH)
- Être orienté sur un parcours de réadaptation professionnelle par la MDPH.



Durée

Durée de 9 mois, dont 16 semaines minimum d'application en entreprise. Le détail des heures et des horaires est donné dans le contrat de séjour et le plan de formation.

Modalités et délais d'accès

Entrées et sorties semi-permanentes. Un pré-accueil est organisé pour les stagiaires, dans le cadre d'une Evaluation Courte, afin de valider le projet de formation. En réadaptation professionnelle, le stagiaire doit bénéficier d'une orientation prononcée par la MDPH et donc disposer de la notification de la décision de la CDAPH. Pour les autres stagiaires en formation continue (dont les contrats de professionnalisation), les conditions d'admission sont propres à chaque dispositif.

Objectifs

- Assurer des prestations de service personnalisées en relation client à distance.
- Développer la relation commerciale à distance et contribuer à sa pérennité.

Méthodes et moyens pédagogiques

Les moyens pédagogiques mis à disposition des apprenants sont :

- des outils de suivi pédagogique personnalisés selon les besoins de chaque apprenant,
- une offre d'ateliers pédagogiques animée par l'ensemble des professionnels du COS CREPSE accessible à tous,
- des mises en situation professionnelle permettant d'évaluer les capacités et les progressions de chacun,
- des centres de ressources, espaces d'auto formation, une plateforme numérique d'apprentissage....

Le positionnement initial permet au stagiaire de se situer par rapport aux prérequis nécessaires et de définir, avec l'aide d'un référent de parcours, les objectifs à atteindre ainsi que les moyens à mettre en œuvre.

La formation CRCDD dispose d'un centre d'appel pédagogique équipé :

- de 2 marguerites de 6 postes de travail,
- des outils et applicatifs nécessaires.

La formation peut également être dispensée sur site de production, dans le cadre de contrats de professionnalisation.



Modalités d'évaluation

La formation est validée par le titre professionnel du ministère du Travail de niveau 4 : Conseiller Relation Client à Distance ou par des Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) :

- CCP 1 : Assurer des prestations de service personnalisées en relation client à distance
- CCP 2 : Développer la relation commerciale à distance et contribuer à sa pérennité

Un jury de professionnels évalue les candidats au titre, selon le référentiel d'évaluation en vigueur, notamment au cours de mises en situation professionnelle et d'entretiens.

Les voies d'accès au titre se font soit par capitalisation des CCP constitutifs du titre, soit par la VAE.

Le Titre Professionnel de Conseiller Relation Client à Distance est enregistré au Registre National des Certifications Professionnelles (RNCP) sous le numéro RNCP42431, depuis le 06/07/2026.

Le certificateur est le Ministère du Travail et des solidarités.

Débouchés

Les titulaires du titre peuvent exercer notamment comme téléconseiller, télévendeur, conseiller hotline, conseiller client ou clientèle, chargé de clientèle téléservices, commercial sédentaire, conseiller de voyage, chargé d'assistance ou chargé de recouvrement... La relation client à distance est présente dans les organismes privés ou publics et dans tous les secteurs d'activité.

Contenu de la formation

Le titre Professionnel « Conseiller relation client à distance » est composé de deux activités rattachées à des Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) :

CCP 1 : Assurer des prestations de service 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.

CCP 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.



Statut

La personne accompagnée dispose du statut de stagiaire de la formation professionnelle, qu'elle soit encore en activité professionnelle, salariée en arrêt maladie ou demandeuse d'emploi.



Financement

Coûts pris en charge par les organismes d'assurance maladie. Rémunération mensuelle du stagiaire prise en charge par la Région. Autres financements possibles, nous consulter.



Les équipes

L'accompagnement du stagiaire est assuré par une équipe pluridisciplinaire. Médecins psychiatres, médecin du travail, infirmière, infirmier psychothérapeute, psychologues cliniciens, psychologues du travail, ergothérapeute, neuro-psychologues, assistante sociale, moniteurs activités physiques adaptées et formateurs techniques et généralistes travaillent en concertation en faveur de l'individualisation de chaque parcours.



Services

Un self d'une centaine de couverts est à la disposition des stagiaires pour la restauration, ainsi qu'un hébergement accessible aux personnes en situation de handicap.

Des espaces de détente proposent accès Internet, jeux et télévision. Le cadre de vie est reposant et arboré, à quelques minutes du centre-ville de Saint-Étienne mais également de la campagne.



Accessibilité aux personnes handicapées

Les locaux sont aménagés pour permettre un accès facilité aux personnes en situation de handicap. Notre centre est desservi par les transports en commun et un stationnement est réservé sur le site pour les Personnes à Mobilité Réduite.

