



CONSEILLER.(E) RELATION CLIENT À DISTANCE RNCP 35304

TITRE PROFESSIONNEL DE NIVEAU 4 (BAC)



PRÉREQUIS

- Niveau 1ère ou équivalent
- CAP/BEP (niveau 3) en vente/services + 1 an d'expérience
- Niveau 2nde + 3 ans d'expérience en vente/services



OBJECTIFS

- Satisfaction et fidélisation client : répondre efficacement aux demandes pour garantir une expérience positive et encourager la fidélité client.
- Gestion des situations difficiles : apprendre à désamorcer les conflits et transformer une réclamation en opportunité de satisfaction.
- Personnalisation de l'expérience client.



LE MÉTIER

Le conseiller ou la conseillère en relation client à distance répond aux questions des clients et les accompagne dans l'utilisation des produits ou services de l'entreprise. Il ou elle utilise différents canaux de communication, comme le téléphone, le chat en ligne, ou les emails, pour fournir des solutions et améliorer la satisfaction client.



DÉBOUCHÉS

Secteurs : Services, vente à distance, e-commerce, télécommunications, assurance, finance, etc.

Postes accessibles : Conseiller client, téléconseiller, chargé de clientèle, téléprospecteur, etc.



PÉDAGOGIE ET ÉVALUATION

- Mise en situation professionnelle avec épreuves pratiques.
- Évaluation des compétences en anglais au niveau B2.
- Jury basé sur dossier professionnel, épreuves, évaluation continue, et satisfaction des stagiaires. Certification obtenue après validation de tous les blocs de compétences.
- La formation est modulaire et individualisée, avec travail de groupe et accompagnement personnalisé. Elle s'appuie sur des supports variés (diaporamas, exercices, documents écrits, outils multimédia) et se déroule dans des salles polyvalentes équipées.



PROGRAMME

Période d'intégration :

- Accueil des stagiaires.
- Présentation des objectifs de la formation.

Module 1 : Prestation de services et conseil à distance

- Communication orale/écrite avec le client.
- Accueil, écoute et collecte d'informations
- Conseil et accompagnement client. Gestion des réclamations.

Module 2 : Actions commerciales à distance

- Prospection téléphonique
- Conseil et vente
- Fidélisation, gestion des réservations et litiges.

CONTACT

Guadeloupe

Rue Amédée Barbotteau, Immeuble Idaïa. 97122 JARRY

☎ +590 590 69 81 80 ✉ contact.guadeloupe@outremer-academy.fr

GUYANE

Résidence Coeur d'Ebene, 1 rue Wapa, 97354 RÉMIRE-MONTJOLY

☎ +594 594 21 96 69 ✉ contact.guyane@outremer-academy.fr

RÉUNION

Immeuble Farman, 1er étage – 4 rue Henri Farman – 97438 SAINTE-MARIE

☎ +262 262 66 85 85 ✉ contact.reunion@outremer-academy.fr

MARTINIQUE

Centre d'affaires BEBOOSTER, Immeuble Equinoxes – 12 rue des Arts et Métiers, Lot. Dillon Stade – 97200 FORT-DE-FRANCE

☎ +596 596 10 68 22

DÉLAI D'ACCÈS

48h

DIPLÔME VISÉ

Titre professionnel de niveau 4 (Bac)
Certificateur: Ministère du Travail du plein emploi et de l'insertion

ÉQUIVALENCE

Diplômes BAC en vente ou services à la clientèle.

ORGANISATION

Alternance : 12 mois.

Formation continue : 6 mois

Tarif : 5 460€

DATE D'ENREGISTREMENT

16/12/2020

POURSUITE D'ÉTUDES

BTS NDRC

PRISE EN CHARGE

Alternance : OPCO

Formation continue : Région, France Travail ou CPF.

ACCESSIBILITÉ PSH

Accompagnement spécifique pour les personnes en situation de handicap.

RÉSULTATS

Réussite : 87,5%

Maintien : 64 %

Abandon : 43 %

Présentation à l'examen : 70%

Satisfaction : 91 %

Insertion dans le métier à 6 mois : 62,5 %

Accès à l'emploi : 88 %

Poursuite d'études : 10 %

Retour d'enquête : 88 %



CERTIFICAT : 50812-4

DATE DE MISE À JOUR : 06 / 2026

RESTEZ CONNECTÉ !



[outremer_academy_97](#)



[outremeracademy](#)



[outremeracademy](#)