

Titre professionnel conseiller relation client à distance

TP CRC (en présentiel)

Certifiante

Contrat appr.

Contrat pro.

Réf. : 1801750F — Mise à jour : 26 mai 2026

Organisme responsable : KEY FORM & SOLUTIONS

Contenu

Objectifs

- Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

Programme

Assurer des services, du conseil et de la gestion en relation client à distance

- Gérer des dossiers en relation client "multicanal" en adoptant une posture de service
- Informer et conseiller lors d'une relation client à distance
- Gérer une action d'assistance, de service technique, de dépannage (service après-vente)
- Réaliser des actions de fidélisation

Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

- Réaliser des actions de prospection, de détection de projets et de prise de rendez-vous
- Vendre des produits et des services
- Effectuer des prises de commande et réaliser des ventes additionnelles
- Réaliser le recouvrement de créances

Modules transversaux

- Bureautique et outils collaboratifs
- Posture professionnelle
- Ligne efficacité professionnelle
- Accompagnement et préparation à la certification

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Niveau CAP, BEP

Niveau de sortie

Niveau Bac général, pro ou techno, BP

Liste des certifications

Titre professionnel conseiller relation client à distance

Code RNCP : 35304

Métiers associés

M1401 — Conduite d'enquêtes

D1408 — Téléconseil et télévente

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
1908972	Présentiel	Rennes	31/08/2025	31/08/2026
2299039	Présentiel	Rennes	31/08/2026	31/08/2027

Source : GREF Bretagne #1801750F