

# CRCD

## CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

NIVEAU 4  
**BAC**

### Objectifs de formation

Dans un contexte de stratégie omnicanale et de la relation client digitalisée, le Conseiller Relation Client à Distance doit :

- Assurer des prestations services et de conseil, et mener des actions commerciales pour des entreprises
- Utiliser le téléphone, des applications informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou instantanée et les réseaux sociaux
- Respecter la réglementation en vigueur, les normes qualité, les chartes et procédures de l'entreprise
- Atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs qui lui sont fixés pour satisfaire le client, le prospect tout en préservant les intérêts de l'entreprise
- Répondre à des demandes d'assistance administrative, technique ou commerciale en accompagnant l'utilisateur / client / prospect dans ses démarches

### Perspectives métiers

- Attaché(e) commercial(e)
- Conseiller(ère) client/ clientèle
- Conseiller(ère) commercial(e)
- Conseiller(ère) hotline
- Téléconseiller(ère)
- Télévendeur(euse)
- Téléprospecteur(trice)
- Chargé(e) d'assistance
- Chargé(e) de clientèle
- Chargé(e) de recouvrement

A l'issue, possibilité de poursuivre ses études par une formation de niveau 5 (bac +2)



### Publics candidats

Tout public : jeunes (-29 ans), salariés, demandeurs d'emploi, particuliers

### Pre-requis

Niveau 3 (BEP) et/ou expériences significatives de travail dans le secteur

### Dispositifs de formation

Alternance : Pro A  
Compte Personnel de Formation (CPF)  
Projet de Transition Professionnelle  
Plan de développement des compétences  
Validation des acquis de l'expérience (VAE)  
Aide individuelle à la formation (Aif)  
Autofinancement  
Programme investissement compétences (PIC)

### Certification visée

Titre professionnel de Niveau 4 (Bac), délivré au nom de l'État par le Ministère du Travail  
Inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles - RNCP 35304  
Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences.

# Modalités pédagogiques techniques et d'évaluations

Chaque section est pilotée par un Responsable de formation

Le stagiaire est suivi lors de son alternance par un Tuteur G5 et un tuteur entreprise identifié et formé.

Les stagiaires bénéficient d'un accès aux contenus de leurs parcours de formation, d'une plateforme e-learning, de salles équipées

Méthodes participatives, nombreuses études de cas, TP, mises en situation professionnelle.

L'évaluation se compose de contrôle continu en cours de formation, d'examen final, et de la présentation orale d'un dossier professionnel devant un jury

## Durée et Organisation

Alternance de formation et de périodes en entreprise ajustable selon les acquis

Blended-learning avec alternance de cours en présentiel, distanciel, e-learning

modularisation et adaptations rapides aux conditions d'apprentissage

Parcours accessible aux personnes en situation de handicap

## Atouts de G5 Formation

- Un réseau de 7 centres implantés en Rhône-Alpes
- Un accompagnement actif à la stratégie de recherche d'emploi et un accès à notre réseau d'entreprises
- Un accompagnement global du processus recrutement dédié aux entreprises
- Des formateurs issus du milieu professionnel

**78%**

de réussite aux certifications

**97%**

d'apprenants satisfaits

## Enseignements professionnels

Possibilité de suivre un parcours de formation individualisé :  
Module(s), un ou plusieurs blocs de compétence

### **Bloc de compétence 1 : Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance**

- Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner
- Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
- Gérer des situations difficiles en relation client à distance

### **Bloc de compétence 2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance**

- Réaliser des actions de prospection par téléphone
- Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations
- Gérer des situations de rétention client
- Assurer le recouvrement aimable de créances

### **Compétences transversales**

- Adopter un comportement orienté vers l'autre en relation client à distance
- Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client
- Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion des dossiers