

# ACADEMIE AMBITION

229 rue Saint-Honoré, 75001 Paris  
Email : [contact@academieambition.com](mailto:contact@academieambition.com)  
Tel : +33782380385



## TP - Conseiller relation client à distance

12 MOIS – NIVEAU 4 - RNCP35304 – FICHE PUBLIÉE LE 06-07-2026 - DATE D'ÉCHÉANCE DE L'ENREGISTREMENT 05-07-2031

CERTIFICATEUR : MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

Code(s) NSF 312t : Négociation et vente

Formacode(s) **34037** : Satisfaction client, **34026** : Développement sens commercial, **34027** : Service après-vente, **34076** : Gestion relation client, **34507** : Vente à distance

PROGRAMME ACTUALISÉ : 04/09/2025

Comme son nom l'indique, le métier de conseiller relation client à distance réside principalement dans la prise de contact avec les clients ou potentiels clients d'une entreprise. Téléphone, courriel ou encore sms, le conseiller relation client à distance est multiconnecté ! Servir le client, gérer ses demandes, assurer une démarche commerciale auprès de particuliers mais aussi d'entreprises, le conseiller relation client à distance a le souci constant de satisfaire ses clients. L'emploi de téléconseiller permet d'intervenir dans tous les domaines d'activité : télécommunication, vente à distance, banque, assurance, etc.

**Durée : 469.00 heures (Réparties sur 1 an)**

**Prix : Formation financée par les OPCO\*. Gratuite pour les apprentis et les employeurs privés.**

**Lieux : à Distance via Microsoft Teams**

### Profils des apprenants

- Demandeurs d'emploi
- Salarié(e)s
- Personnes en reconversion professionnelle
- Toute personne souhaitant démarrer une carrière dans ce secteur

### Prérequis

Pas de prérequis requis.

### Modalités d'accès :

- Pré-inscription
- Entretien téléphonique
- Evaluation de préformation

### Délais d'accès :

- 4 semaines

**ACCESSIBILITÉ AUX PSH** Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter leur parcours. Les différents moyens de compensation seront à étudier avec le référent handicap du centre : **Mr Mamadou Diakite**

**Référents désignés mobilité Nationale :**

**Mr. Mamadou Diakite, Chargé de projet mobilité interne.**

**Référents désignés mobilité Internationale :**

**Ibrahim Doucouré, Responsable des partenariats internationaux.**

**Adresse mail : [contact@academieambition.com](mailto:contact@academieambition.com)**

## Objectifs pédagogiques

- 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
- Compétences développées :
  - Communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit en relation client.
  - Travailler en équipe et adopter une posture professionnelle.
  - Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion des dossiers.
  - Utiliser les outils digitaux et CRM.

## Contenu de la formation

### RNCP35304BC01 - ASSURER DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DU CONSEIL EN RELATION CLIENT A DISTANCE

#### Compétence Professionnelle 1 (CP1) : Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner

- Techniques d'accueil à distance et d'identification des besoins.
- Comprendre et analyser la demande du client.
- Gestion des outils multicanaux (téléphone, e-mail, chat, réseaux sociaux).
- Principes de la communication verbale et non verbale.
- Techniques d'écoute active et de reformulation.
- Structuration des réponses clients en fonction des procédures internes.

#### Compétence Professionnelle 2 (CP2) : Accompagnement et conseil client

- Détecter les attentes et proposer des solutions adaptées.
- Assistance administrative, technique et commerciale.
- Accompagnement du client dans ses démarches et parcours d'achat.
- Techniques de personnalisation et création de valeur ajoutée.
- Mise en place d'un suivi client pour garantir la satisfaction.

#### Compétence Professionnelle 3 (CP3) : Gestion des situations difficiles et conflits

- Analyse des réclamations et diagnostics des problèmes.
- Techniques de gestion du stress et des tensions avec le client.
- Gestion des objections et apaisement des tensions.
- Escalade des cas complexes vers un niveau supérieur d'expertise.
- Rédaction de réponses adaptées en cas de litige.
- Mise en place de solutions satisfaisantes pour le client et l'entreprise.

### RNCP35304BC02 - REALISER DES ACTIONS COMMERCIALES EN RELATION CLIENT A DISTANCE

#### Compétence Professionnelle 4 (CP4) : Prospection commerciale et qualification de fichiers

- Techniques de prospection téléphonique et ciblage des prospects.
- Qualification et mise à jour des bases de données clients.
- Utilisation de scripts et argumentaires commerciaux.
- Gestion des objections et techniques de closing.
- Exercices pratiques : simulation de prospection et rendez-vous client.

## **Compétence Professionnelle 5 (CP5) : Fidélisation et gestion des relations clients**

- Stratégies de fidélisation et d'engagement client.
- Techniques de cross-selling et up-selling.
- Personnalisation de l'expérience client et mise en place d'offres adaptées.
- Gestion des annulations et situations de rétention.
- Cas pratiques : négociation et rétention clients.

## **Compétence Professionnelle 6 (CP6) : Gestion des situations de rétention client**

- Analyse des motifs d'annulation ou de résiliation.
- Stratégies de rétention et propositions alternatives.
- Gestion des objections et négociation pour convaincre le client.
- Offres promotionnelles et gestes commerciaux adaptés.
- Suivi et relance des clients hésitants.

## **Compétence Professionnelle 7 (CP7) : Recouvrement amiable de créances**

- Réglementation du recouvrement amiable.
- Techniques de relance téléphonique et écrite.
- Psychologie du débiteur et gestion des objections.
- Négociation et mise en place d'échéanciers de paiement.
- Formalisation des accords et suivi administratif

## **COMPETENCES TRANSVERSALES ET OUTILS METIERS :**

### **Communication et posture professionnelle**

- Développement des compétences en communication orale et écrite.
- Techniques de rédaction de mails professionnels et messages instantanés.
- Adaptation du ton et du vocabulaire en fonction du canal utilisé.
- Techniques de reformulation et clarification des messages.
- Sensibilisation à l'écoute active et à l'empathie dans la relation client.

### **Résolution de problèmes et gestion des dossiers clients**

- Identification des problèmes et analyse des causes.
- Proposition de solutions adaptées selon la situation.
- Structuration et documentation des échanges clients.
- Méthodes de prise de décision et escalade des cas complexes.
- Gestion de la confidentialité et respect des réglementations RGPD.

### **Utilisation des outils digitaux et CRM**

- Présentation des principaux logiciels CRM.
- Prise en main des outils de gestion de la relation client.
- Mise en place d'automatisations et scénarios de suivi client.
- Analyse des KPI et indicateurs de performance client.
- Exercices pratiques : gestion de campagnes CRM et suivi des interactions clients.

### **Gestion de l'organisation et du temps**

- Planification et gestion des priorités.
- Organisation des tâches en fonction des flux d'appels et des demandes clients.
- Stratégies pour gérer la charge de travail et éviter le stress.

# ACADEMIE AMBITION

229 rue Saint-Honoré, 75001 Paris  
Email : contact@academieambition.com  
Tel : +33782380385



- Méthodes d'amélioration continue et auto-évaluation.
- Travail collaboratif et optimisation des processus en équipe.

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

Le formateur a pour mission de concevoir et d'animer l'action de formation. A la fois expert du thème de votre formation et pédagogue expérimenté, il intervient depuis la préparation de la formation jusqu'à l'évaluation et au suivi de l'action. Tout au long de son action, il apporte aux stagiaires méthodologies et apports pratiques pour développer leurs compétences.

Le formateur choisi pour animer cette session de formation est monsieur Mamadou Diakite

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Contrôle continu (QCM, mises en situations professionnelles, études de cas, projets...)
- Élaboration d'un dossier professionnel relatif à la période d'application pratique en entreprise
- Soutenance orale
- Évaluation de la période d'application pratique en entreprise par le tuteur
- Formulaire d'évaluation de la formation.

**Academie Ambition n'est pas chargée de l'évaluation, il oriente le bénéficiaire vers l'évaluateur pour l'obtention de la certification.**

### METIERS ACCESSIBLES

Le conseiller relation client à distance peut exercer son métier dans un service internalisé à l'entreprise ou chez un prestataire de service.

- Postes : conseiller relation client à distance, téléconseiller, télévendeur, conducteur d'enquêtes, etc.
- Divers secteurs : centres d'appel, e-commerce, institution ou administration publique, service commercial de tout type de structure, service d'assistance, service après-vente, etc.

### Secteurs d'activités :

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Les services à la personne et aux entreprises
- La vente à distance et le E-commerce
- L'information et les télécommunications
- L'assurance et la finance
- L'assistance
- L'automobile
- Les administrations et le service public
- Les industries
- Le transport et le tourisme

ACADEMIE AMBITION | 229 rue Saint-Honoré Paris 75001 | Numéro SIRET : 94267701400022 |

Numéro de déclaration d'activité : 11911116291 (auprès du préfet de région de : île de France)

N°UAI : En cours de demande

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État.

## ACADEMIE AMBITION

229 rue Saint-Honoré, 75001 Paris  
Email : contact@academieambition.com  
Tel : +33782380385



- L'eau, l'énergie
- La santé

### Ce Titre Professionnel permet d'accéder aux métiers suivants :

- Attaché commercial
- Conseiller client
- Conseiller clientèle
- Conseiller commercial
- Conseiller hotline
- Conseiller voyage
- Chargé d'accueil
- Chargé d'assistance
- Chargé de clientèle
- Chargé de recouvrement
- Commercial sédentaire
- Gestionnaire
- Téléconseiller
- Télévendeur
- Téléprospecteur

### CODE(S) ROME :

- D1408 - Téléconseil et télévente
- M1401 - Conduite d'enquêtes

### Quel est le salaire d'un conseiller relation client débutant ?

Le salaire médian pour les emplois conseiller clientèle relation en France est € 26 000 par an ou € 14.29 par heure. Les postes de niveau débutant commencent avec un salaire environnant € 22 200 par an, tandis que les travailleurs les plus expérimentés gagnent jusqu'à € 30 775 par an.

### PASSERELLE

Vers d'autres titres professionnels de niveau 4 (Bac) en lien avec la relation client et la vente :

- Titre professionnel Négociateur Technico-commercial
- Titre professionnel Assistant commercial
- Titre professionnel Chargé de clientèle en assurance
- Titre professionnel Employé administratif et d'accueil

Vers un BTS dans le domaine commercial ou de la relation client :

- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)
- BTS Management Commercial Opérationnel (MCO)
- BTS Assurance
- BTS Communication

Vers des certifications complémentaires (CCS - Certificats Complémentaires de Spécialisation) :

- Spécialisation en gestion des réclamations et médiation client
- Spécialisation en fidélisation et satisfaction client
- Spécialisation en techniques de vente à distance avancées

Nous contacter pour étudier les éventuelles passerelles possibles (en fonction du parcours et du site de formation).

### Certification et reconnaissance des compétences

Obtention du titre professionnel

ACADEMIE AMBITION | 229 rue Saint-Honoré Paris 75001 | Numéro SIRET : 94267701400022 |

Numéro de déclaration d'activité : 11911116291 (auprès du préfet de région de : île de France)

N°UAI : En cours de demande

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État.

## ACADEMIE AMBITION

229 rue Saint-Honoré, 75001 Paris  
Email : [contact@academieambition.com](mailto:contact@academieambition.com)  
Tel : +33782380385



L'ensemble des modules (2 au total) permet d'accéder au titre professionnel de niveau 4 de Conseiller relation client à distance.

Pour garantir une reconnaissance officielle de vos compétences, il est impératif de valider l'intégralité des blocs de compétences.

L'acquisition d'un seul bloc, sans l'autre, ne permet pas d'obtenir la certification complète.

Modules et blocs de compétences

Le titre professionnel repose sur deux modules, chacun correspondant à un bloc de compétences :

- Module 1 : Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance
- Module 2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

Certificats de Compétences Professionnelles (CCP)

Des qualifications partielles peuvent être obtenues sous forme de Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) en validant un ou plusieurs modules.

À partir de l'obtention d'un CCP, vous avez la possibilité de compléter les autres pour décrocher le titre professionnel, sous réserve du respect de sa durée de validité.

Modalités d'accès au titre professionnel

Le titre professionnel peut être obtenu via :

Capitalisation des CCP obtenus progressivement

Un parcours de formation structuré

Le titre peut être complété par un ou plusieurs Certificats Complémentaires de Spécialisation (CCS).

L'ensemble du dispositif est conforme aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

### SUITE DE PARCOURS

Titre Professionnel (niveau BAC +2) de Manager d'équipe relation client à distance.

Titre Professionnel (niveau BAC +2) Négociateur Technico-Commercial

Si vous souhaitez poursuivre votre parcours de formation, prenez contact avec l'un de nos conseillers, joignables au +33 7 82 38 03 85.

### ÉQUIVALENCES

| Bloc(s) de compétences concernés                                                                | Code et intitulé de la certification professionnelle reconnue en correspondance partielle | Bloc(s) de compétences en correspondance partielle                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| RNCP35304BC01 - Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance | <u>RNCP12504 - TP - Conseiller(ère) relation client à distance</u>                        | RNCP12504BC01 - Assurer des prestations de services et de conseil à distance |
| RNCP35304BC02 - Réaliser des actions commerciales en relation client à distance                 | <u>RNCP12504 - TP - Conseiller(ère) relation client à distance</u>                        | RNCP12504BC02 - Réaliser des actions commerciales à distance                 |

### NOS RESULTATS

- Valeur ajouter de Academie Ambition (à venir, nouvelle formation 2026)
- Nombre d'étudiants satisfaits (à venir, nouvelle formation 2026)
- Nombre d'étudiants présentés à l'examen (à venir, nouvelle formation 2026)
- Le taux d'obtention des diplômes ou titres professionnels (à venir, nouvelle formation 2026)
- Taux d'interruption en cours de formation (à venir, nouvelle formation 2026)
- Taux d'insertion professionnelle (à venir, nouvelle formation 2026)
- Taux de poursuite d'études dans l'école Academie Ambition (à venir, nouvelle formation 2026)
- Pour plus d'éléments statistiques et connaître les plus-values établissements  
[https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/formation?formation=AUTRE\\_4\\$31201\\$TH4-T](https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/formation?formation=AUTRE_4$31201$TH4-T)

*Nous proposons une formation de Conseiller relation client à distance axée sur la maîtrise des outils de communication, des techniques de vente et de gestion de la relation client, afin de former des professionnels rapidement opérationnels et capables de répondre efficacement aux besoins des clients et des entreprises.*

ACADEMIE AMBITION | 229 rue Saint-Honoré Paris 75001 | Numéro SIRET : 94267701400022 |

Numéro de déclaration d'activité : 11911116291 (auprès du préfet de région de : île de France)

N°UAI : En cours de demande

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État.