

# TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

**DÉBUT DE FORMATION****MARS 2025****DURÉE DE LA FORMATION****12 MOIS****CONDITIONS D'ADMISSION****EN CONTRAT D'APPRENTISSAGE : IL FAUDRA  
AVOIR MOINS DE 30 ANS \***\*ACCESSIBLE SANS LIMITE D'ÂGE AUX PERSONNES RECONNUES TRAVAILLEUR HANDICAPÉ**PRÉ REQUIS SOUHAITÉ****1ÈRE EXPÉRIENCE EN RELATION CLIENTÈLE****EN QUELQUES MOTS**

Le conseiller relation client à distance assure pour des entreprises ou des administrations publiques des prestations de services et de conseil, et des actions commerciales pour des entreprises. Tout au long de son activité, il utilise le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et les réseaux sociaux.

**LES OBJECTIFS DE LA FORMATION**

- Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone
- Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur
- Apporter une assistance de niveau 1 au client
- Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale
- Réaliser des actions de prospection par téléphone
- Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles
- Vendre des produits et des services
- Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention
- Assurer le recouvrement amiable de créances

**LES ATOUTS DE LA FORMATION**

- Une formation dispensée par des professionnels
- Un lien permanent avec le tuteur et le référent de la formation
- Une acquisition de compétences et connaissances par des apports techniques et pratiques
- Une pédagogie active (mises en situations, sketches, brainstormings)
- Des formations opérationnelles inspirées des réalités du terrain

# LE PROGRAMME ET LE PARCOURS DE FORMATION

DU TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

## **RYTHME D'ALTERNANCE**

1 semaine en formation / 3 semaines en entreprise

### **BLOC 1**

#### **ASSURER DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DE CONSEIL À DISTANCE :**

- Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone.
- Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur.
- Apporter une assistance de niveau 1 au client.
- Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale.

### **BLOC 2**

#### **RÉALISER DES ACTIONS COMMERCIALES À DISTANCE :**

- Réaliser des actions de prospection par téléphone.
- Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles.
- Vendre des produits et des services.
- Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention.
- Assurer le recouvrement amiable de créances.

## **COMMENT S'INSCRIRE ?**

S'INSCRIRE SUR LE SITE INTERNET DE STEPHENSON FORMATION,  
OU ENVOYER SON CV PAR MAIL À ISMAIL ABDELBAÏ :

**[IABDELBAKY@STEPHENSON-FORMATION.FR](mailto:IABDELBAKY@STEPHENSON-FORMATION.FR)**

### **COMMENT VENIR ?**



STATIONS LA CHAPELLE  
CHÂTEAU ROUGE  
MARX DORMOY



GARE DU NORD  
MAGENTA



ARRÊT SAINT BRUNO  
ET DOUDEAUVILLE

**SUIVEZ-NOUS !**



48 RUE STEPHENSON - 75018 PARIS

TEL : 01 44 92 88 88

[CONTACT@STEPHENSON-FORMATION.FR](mailto:CONTACT@STEPHENSON-FORMATION.FR)

