



# Conseiller relation client à distance



Bac (Niveau 4)



Commerce - Achats



100 % à distance



**Certification professionnelle de niveau 4 :**  
**« Conseiller relation client à distance », enregistrée au RNCP\* par le Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion.**

Fiche RNCP\* n°35304, enregistrée et publiée au Journal Officiel le 16/12/2020,  
code NSF :  
312t : Négociation vente

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35304/>

*\*Répertoire National des Certifications Professionnelles*

**Formation accessible par blocs de compétences.**



**MINISTÈRE  
DU TRAVAIL,  
DU PLEIN EMPLOI  
ET DE L'INSERTION**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



# Objectifs

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.

## Compétences et aptitudes visées

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

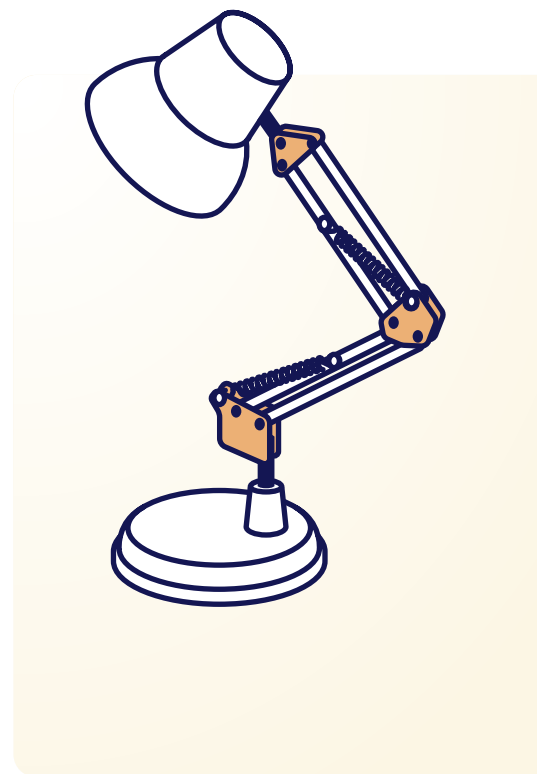
## Débouchés

### Les secteurs d'activités sont les suivants :

- 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
- L'eau, l'énergie
- La santé

### Les types d'emplois accessibles sont les 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



# Programme

À partir de 230h

## Bloc - Assurer des prestations de services et du conseil en relation client

- **Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner**
  - Le cadre réglementaire
  - Les canaux de communications à distance
  - Enquête, étude, sondage
  - Accueillir, analyser, comprendre et renseigner la demande d'un client
- **Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix**
  - Diagnostiquer et résoudre la demande
  - Informer et conseiller
  - Finaliser la demande
- **Gérer des situations difficiles en relation client à distance**
  - Les fondamentaux relatifs aux droits sociaux
  - Faire face aux situations difficiles
  - Les bonnes pratiques au travail

À partir de 230h

## Bloc - Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

- **Réaliser des actions de prospection par téléphone**
  - Prospecter par téléphone
- **Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations**
  - Réservations, commandes, ventes additionnelles
  - Vendre des produits et services
  - La satisfaction client et les actions de fidélisation
- **Gérer des situations de rétention client**
  - Mener des campagnes de fidélisation et de rétention
- **Assurer le recouvrement amiable de créances**
  - Assurer le recouvrement amiable

## Modules complémentaires

### 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 à distance.
- Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion des dossiers.



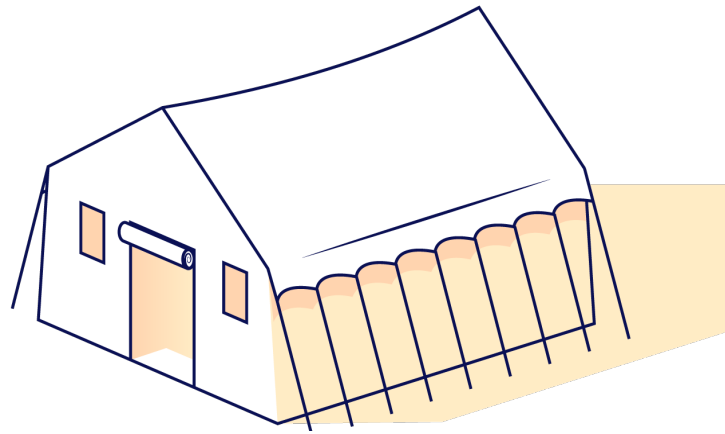
# Bootcamps Icademie

2 jours / tous les 2 mois

Les Bootcamps Icademie sont des **modules de cours dispensés en présentiel** et conçus pour compléter la formation à distance des apprenants, au travers de sessions d'échanges et de mises en situation.

## Au programme :

- Mobiliser l'IA générative en contexte professionnel ;
- Gérer une situation de crise en entreprise ;
- Développer sa posture commerciale : convaincre, négocier, fidéliser ;
- Réussir son insertion professionnelle ;
- Des ateliers de préparation aux examens, etc.



Disponibles dans **10 campus à travers la France** :

Paris, Toulon, Aix-Marseille, Bordeaux, Lille, Lyon, Montpellier, Nantes, Strasbourg et Toulouse.

## Période en entreprise

La période en entreprise n'est pas obligatoire, mais elle est vivement conseillée afin d'acquérir des compétences professionnelles concrètes sur le terrain.



**100 % à distance** (hors examens)



**À partir de 460h** - Durée ajustable en fonction du profil

Sur ce parcours, **un seul mot d'ordre : la flexibilité** ! Une formation 100 % à distance, accessible à tout moment de l'année, une progression à votre rythme sur les différents modules du programme, plusieurs sessions d'examens organisées dans l'année, etc.

Après étude du dossier et selon les aménagements possibles, les méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation peuvent être adaptées aux publics en situation de handicap.

[Nous consulter pour plus d'informations.](#)

### Profils

- Salariés
- Demandeurs d'emploi
- Apprentis
- Personnes en poursuite ou en reprise d'études
- Entrepreneurs / auto-entrepreneurs

### Prérequis

Pour accéder à ce parcours, vous devez remplir les conditions suivantes :

- Entretien
- Dossier de candidature
- Réussite aux tests de positionnement

### Modalités d'admission

- Disposer d'un ordinateur muni d'une connexion internet, d'un micro et d'une caméra fonctionnels
- Une expérience professionnelle dans le domaine commercial est souhaitée

### Délais d'accès

Inscriptions à tout moment de l'année.

Le délai d'accès à la formation est habituellement de 14 jours après validation de votre dossier.

### Modalités d'évaluation

Deux sessions d'examens par an : avril et octobre.

Les compétences des candidats sont évaluées par un jury au vu :

- D'une mise en situation professionnelle, complétée par un entretien technique ;
- D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat ;
- Des résultats des évaluations passées en cours de formation ;
- D'un entretien final, comprenant un temps d'échange avec le candidat sur un dossier professionnel réalisé en amont de la session.

# Poursuite d'études

Cette certification professionnelle vous donne les clés pour être rapidement opérationnel sur le marché de l'emploi.

Toutefois, une poursuite d'études peut être une option intéressante si vous souhaitez renforcer votre profil ou vous spécialiser (Responsable petite et moyenne structure..).

## Validation de blocs de compétences, équivalences et passerelles

### Possibilité de validation de bloc de compétences :

Il n'est pas possible de valider un ou plusieurs blocs de compétences en cas de non-obtention du diplôme.

### Équivalences et Passerelles :

Il n'y a pas d'équivalences et passerelles sur cette formation.

## Indicateurs de résultats

### Formation 100 % à distance

#### Indicateurs généraux (2024)

*Ces résultats proviennent de deux enquêtes réalisées auprès de nos 5 apprenants ayant passé les examens : une enquête de satisfaction (taux de retour : 80 %) et une enquête d'insertion (taux de retour : 60 %).*

Taux de réussite : 80 %

Taux de satisfaction : Non significatif

Taux d'insertion à 6 mois : Non significatif

Taux d'insertion à 6 mois dans les métiers visés : Non significatif

#### Indicateurs alternance (2024)

Taux de réussite des apprentis : Non significatif

Taux de satisfaction des apprentis : Non significatif

Taux d'interruption en cours de formation : Non significatif

Taux de rupture anticipée de contrat d'apprentissage : Non significatif

Taux de poursuite d'études des apprentis : Non significatif

Taux d'insertion des apprentis à 6 mois : Non significatif

Taux d'insertion à 6 mois dans les métiers visés : Non significatif

# Méthodes pédagogiques mobilisées

- Accompagnement individuel et en groupe assuré par des tuteurs/formateurs experts dans le domaine.
- Encadrement assuré par un référent pédagogique et un référent examens.
- Webconférences en direct (également accessibles en différé), forums de discussions, messagerie personnelle.
- Apports de contenus, analyse de cas pratiques, jeux de rôles, échanges libres.
- Plateforme accessible 7j/7.
- Accès à une vidéothèque et une bibliothèque numérique.

## Financements

### Modalités de financement

- Contrat d'apprentissage
- CDI Apprentissage
- Contrat de professionnalisation
- CPF
- CPF transition
- Plan de développement des compétences
- France Travail
- Autofinancement

Prise en charge à 100 % possible selon les modalités de financement.

### Tarifs

**À partir de 3 390 € TTC.**

Contactez le service Conseil en Formation pour le détail des conditions tarifaires.



#### Formation à distance

3 Rue Racine  
83000 Toulon  
09 73 03 01 00  
contact@icademie.com  
SIRET 489 088 971 00093

#### Aix-Marseille

415 Avenue des Chabauds  
13320 Bouc-Bel-Air  
04 42 58 86 31  
contact@icademie-aixenprovence.com  
SIRET 489 088 971 00077

#### Paris

44 bis Quai de Jemmapes  
75010 Paris  
01 75 85 85 65  
contact@icademie-paris.com  
SIRET 489 088 971 00192

#### Toulon

15 Boulevard de Strasbourg  
83000 Toulon  
04 89 33 14 62  
contact-toulon@icademie.com  
SIRET 489 088 971 00051

Icademie est membre du groupe Eureka Education, spécialiste de l'enseignement supérieur professionnel en France.  
Établissement d'enseignement supérieur privé à distance.

Centre de formation continue enregistré sous le numéro de déclaration d'activité : 93 83 03 805 83.  
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État - Code APE : 8559A - N° Académique : 083DISOE

*Ce document peut faire l'objet de modifications afin de répondre à des impératifs d'ordre pédagogique.*

*Date de MAJ de la fiche : 18/09/2025*