

# Centre de Formation d'Apprentis Spécialisé CFAS

## LADAPT MEDITERRANÉE

### CONSEILLER.E RELATION CLIENT A DISTANCE (CRCD)

Contact : 04 86 87 24 80 – [cfa83@ladapt.net](mailto:cfa83@ladapt.net)

#### EN PRATIQUE

##### OBJECTIFS

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

##### TARIF / FINANCEMENT

- 15€/heure soit coût total de 7140 €
- La formation est intégralement prise en charge par l'opérateur de compétences (OPCO) de l'employeur

##### DURÉE

- La durée initiale de la formation est d'une année, soit 1820 heures, comprenant 476 heures au CFAS et 1344 heures en entreprise
- La durée totale peut être allongée en fonction du niveau de l'apprenti à son entrée en formation, ou en raison de contraintes médicales

##### CONDITIONS D'ENTRÉE

- Sans limite d'âge pour les personnes bénéficiant de la reconnaissance RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé)
- Sans condition de diplôme
- Admission sur entretien et sur tests
- Prérequis : maîtriser la langue française, les fonctions de calcul, posséder des notions de bureautique, posséder de bonnes notions d'anglais

##### PUBLIC CIBLÉ

- Toute personne souhaitant acquérir une certification dans les métiers administratifs et de l'assistantat
- Personne motivée pour suivre une formation en alternance

##### MÉTHODES MOBILISÉES

- Formation organisée en petits groupes de 10 personnes maximum
- Plateau technique médico-social professionnel
- Salles équipées d'outils informatiques individuels et de logiciels techniques
- Plateforme de formation en distanciel

##### MODALITÉS D'ACCÈS

- Être en mesure de signer un contrat d'apprentissage avec une entreprise
- Réaliser son inscription auprès du CFAS
- Délai d'accès : de 15 jours à 3 mois

##### CHIFFRES CLEFS

- CFAS créé en 2021
- Les indicateurs de résultats seront mis à votre disposition sur le site de diffusion : <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>
- La validation individuelle des blocs de compétences (CCP) est possible. Chaque CCP validé est réutilisable dans d'autres formations (consultables sur le site internet de France Compétences)
- Le parcours CRCD prépare au métier de Conseiller.e relation client à distance. C'est un Titre de niveau 4 du RNCP (anciennement niveau IV)
- Il bénéficie d'une équivalence de niveau BAC qui permet la suite de parcours dans la branche professionnelle concernée

##### INTERVENANTS

- Formateurs certifiés et expérimentés, issus du monde professionnel

##### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- Tous nos locaux sont adaptés aux personnes à mobilité réduite
- Toutes nos formations sont adaptées aux besoins des personnes en situation de handicap

##### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- En cours de formation, chaque CCP (Certificat de Compétence Professionnelle) fait l'objet d'une ECF (Evaluation en Cours de Formation)
- A l'issue de la formation, les CCP et/ou le Titre Professionnel font l'objet d'une évaluation par un Jury du Titre, habilité par le ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion

##### RÉFÉRENCES DU TITRE

- Référentiel : CRCD
- Code RNCP : 35304
- Code ROME : D 1408/M 1401



MEDITERRANÉE  
[www.ladapt.net](http://www.ladapt.net)

LADAPT VAR - CFA - OFFRE ENTREPRISES

281 rue Jean Jaurès - 83000 Toulon - Tél : 04 86 87 24 80 - Fax : 04 86 87 24 89  
[cfa83@ladapt.net](mailto:cfa83@ladapt.net)

Déclaration d'existence N°11-93-04255693 - N° SIRET: 775 693 385 01614/01622 - Code APE: 8810 C  
Association loi 1901, reconnue d'utilité publique

MW\_CFAS\_ENV\_AUT\_Q23\_V2\_13.04.23

# Centre de Formation d'Apprentis Spécialisé CFAS LADAPT MEDITERRANÉE

## Conseiller.e relation client à distance (CRCD)

Contact : 04 86 87 24 80 – cfa83@ladapt.net

### Programme de formation

Titre professionnel : Conseiller.e relation client à distance  
(Titre homologué niveau 4 du ministère du Travail de l'Emploi et de l'Insertion)

#### DÉFINITION DE L'EMPLOI :

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.

Le conseiller relation client à distance se réfère aux règles et aux conventions relatives à la communication orale et écrite.

Les missions du conseiller relation client à distance varient en fonction de l'activité de l'entreprise ou de la structure. Il respecte la réglementation en vigueur dans son champ d'intervention, les normes qualité, les chartes et procédures de l'entreprise. Il vise à atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs qui lui sont fixés, cherche à satisfaire le client ou le prospect tout en préservant les intérêts de l'entreprise.

#### CCP 1 - ASSURER DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DE CONSEIL EN RELATION CLIENT A 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

#### CCP 2 - REALISER DES ACTIONS COMMERCIALES EN RELATION CLIENT A 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