# Titre professionnel conseiller relation client à distance

## TP CRC

Certifiante | Contrat appr. | Contrat pro.

Réf. : 1801750F — Mise à jour : 8 octobre 2026

Organisme responsable : **KEY FORM & SOLUTIONS**

## Présentation de la formation

### Objectifs

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

### Programme

**Assurer des services, du conseil et de la gestion en relation client à distance**

- Gérer des dossiers en relation client "multicanal" en adoptant une posture de service
- Informer et conseiller lors d'une relation client à distance
- Gérer une action d'assistance, de service technique, de dépannage (service après-vente)
- Réaliser des actions de fidélisation

**Réaliser des actions commerciales en relation client à distance**

- Réaliser des actions de prospection, de détection de projets et de prise de rendez-vous
- Vendre des produits et des services
- Effectuer des prises de commande et réaliser des ventes additionnelles
- Réaliser le recouvrement de créances

**Modules transversaux**

- Bureautique et outils collaboratifs
- Posture professionnelle
- Ligne efficacité professionnelle
- Accompagnement et préparation à la certification

## Certifications préparées et métiers visés

| Niveau d'entrée | Niveau de sortie |
|---|---|
| **Niveau CAP, BEP** | **Niveau Bac général, pro ou techno, BP** |

### Liste des certifications

**Titre professionnel conseiller relation client à distance**

Code RNCP : 42431

### Métiers associés

**D1408** — Téléconseil et télévente

## Dates et lieux de formation

| N° session | Modalité | Lieu | Du | Au |
|---|---|---|---|---|
| 2299039S | Présentiel | Rennes | 01/09/2026 | 01/09/2027 |

Source : GREF Bretagne #1801750F