Titre professionnel conseiller relation client à distance

Certifiante | Formation continue

Réf. : 25189655F — Mise à jour : 24 avril 2026

Organisme responsable : **Isim**

Présentation de la formation

Objectifs

Compétences attestées :

Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

- accueillir le client ou l'usager 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 commerciales 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

Compétences transversales de l'activité type :

- 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.

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Aucun prérequis	**Niveau Bac général, pro ou techno, BP**

Liste des certifications

Titre professionnel conseiller relation client à distance

Code RNCP : 35304

Métiers associés

D1408 — Téléconseil et télévente

M1401 — Conduite d'enquêtes

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2138515S	Mixte	Cesson-Sévigné	07/01/2026	31/12/2026

Source : GREF Bretagne #25189655F