

PROGRAMME DE FORMATION

Titre Professionnel – Conseiller relation client à distance

RNCP 35304 – Niveau 4 (Bac)

1. Organisme de formation

OCTAVE FORMATION

Organisme de formation et Centre de formation d'apprentis

6 rue des Bateliers, 92110 Clichy

SIRET : 989 651 302 00014

TEL 01 89 48 01 43

info@octaveformation.fr

www.octaveformation.fr

2. Certification préparée

- Intitulé : Titre Professionnel – Conseiller relation client à distance
 - Numéro RNCP : RNCP 35304
 - Niveau : 4 (Bac)
 - Certificateur : Ministère du Travail
-

3. Objectifs de la formation

Cette formation vise à permettre à l'apprenant d'acquérir l'ensemble des compétences professionnelles nécessaires à l'obtention du Titre Professionnel RNCP 35304 – Conseiller relation client à distance.

À l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- assurer une relation client de qualité à distance,
- analyser les besoins des clients et proposer des solutions adaptées,
- mener des actions commerciales et de prospection à distance,
- fidéliser et accompagner les clients,
- gérer les situations complexes ou conflictuelles,
- atteindre des objectifs de performance commerciale.
-

4. Public visé & prérequis

Public visé

- Demandeurs d'emploi
- Salariés
- Personnes en reconversion professionnelle
- Apprentis

Prérequis

- Maîtrise de base de la langue française
- aisance dans la communication orale et écrite
- Utilisation courante des outils numériques

5. Durée de la formation

- Parcours complet (2 blocs) : 425 heures
- Possibilité de suivre la formation bloc par bloc, conformément au référentiel RNCP.

6. Modalités pédagogiques

- Formation à distance
- Plateforme e-learning accessible 24h/24 et 7j/7
- Classes virtuelles animées par des formateurs qualifiés
- Exercices pratiques, mises en situation professionnelles, études de cas
- Accompagnement pédagogique individualisé
- Suivi régulier des acquis et de la progression

7. Contenu de la formation

(STRICTEMENT CONFORME AU RÉFÉRENTIEL RNCP – 2 BLOCS UNIQUEMENT)

Bloc de compétences 1

Assurer des prestations de services et de conseil à distance

Compétences visées :

- Accueillir le client ou l'usager à distance
- Identifier les besoins et proposer des solutions adaptées
- Accompagner, assister et conseiller le client
- Gérer les situations difficiles en relation client à distance

Contenus pédagogiques :

- Techniques de communication à distance
 - Posture professionnelle et qualité de service
 - Analyse des besoins clients
 - Argumentation et conseil personnalisé
 - Gestion des réclamations et conflits
 - Utilisation des outils CRM et digitaux
-

Bloc de compétences 2

Réaliser des actions commerciales à distance

Compétences visées :

- Réaliser des actions de prospection par téléphone
- Fidéliser le client lors de ventes ou prises de commande
- Gérer des situations de rétention client
- Assurer le recouvrement amiable de créances

Contenus pédagogiques :

- Techniques de prospection téléphonique
 - Techniques de vente et négociation à distance
 - Fidélisation et suivi client
 - Traitement des objections
 - Recouvrement amiable et cadre réglementaire
-

8. Modalités d'évaluation et certification

Les compétences sont évaluées tout au long de la formation par des mises en situation professionnelles, études de cas et évaluations continues.

L'évaluation finale certificative est organisée par OCTAVE FORMATION, en tant qu'organisme habilité.

Les sessions d'examen se déroulent en présentiel sur le site agréé par la DREETS à l'adresse suivante :

16 boulevard du Général Leclerc, 92110 Clichy

L'évaluation finale est réalisée conformément au référentiel du Ministère du Travail, devant un jury professionnel habilité.

La validation permet :

- l'obtention du Titre Professionnel RNCP 35304 – Conseiller relation client à distance, ou
- une certification partielle par bloc de compétences.

9. Débouchés professionnels

- Conseiller relation client à distance
- Téléconseiller
- Chargé de clientèle
- Conseiller commercial à distance

Secteurs : téléphonie, services, banque, assurance, e-commerce, tourisme, centres de contacts.

10. Modalités financières

- Bloc 1 seul : à partir de 2 000 €
- Bloc 2 seul : à partir de 2 000 €
- Parcours complet (425 h) : jusqu'à 4 900 €

Formation éligible au Compte Personnel de Formation (CPF) via la plateforme Mon Compte Formation (EDOF).

11. Informations réglementaires & habilitations

OCTAVE FORMATION est un organisme de formation déclaré sous le numéro de déclaration d'activité (NDA) n° 11922957092, certifié QUALIOPI pour les actions de formation et les actions de formation par apprentissage (certificat AFNOR valide du 29 septembre 2025 au 28 septembre 2028).

Par décision n° 27354687 de la DREETS Île-de-France, OCTAVE FORMATION est habilité à former les candidats et à organiser les sessions d'examen conduisant à l'obtention du Titre Professionnel RNCP 35304 – Conseiller relation client à distance.

12. Langue de formation

Français
