



Formations & transformation

Titre professionnel : **Conseiller(ère) Relation à Distance**

Formation certifiée Qualiopi.

Formation sanctionnée par un titre du ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion d'un niveau Bac (Niveau IV Européen), inscrit au RNCP (RNCP : 35304).

ADREC - <https://www.adrec-formation.fr/> Clermont Ferrand / Lyon / Bordeaux.

Centre accessible aux personnes reconnues travailleur handicapé.



SOMMAIRE

01

Le titre professionnel

02

Le parcours de formation

03

Formation continue

04

Alternance - Candidat

05

Alternance - Entreprise



LE TITRE PROFESSIONNEL

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.

Bloc de compétences 1 : Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance.

Bloc de compétences 2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

COMPÉTENCES

- 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.



MÉTIERS VISÉS

Conseiller(ère) relation client à distance ; Conseiller(ère) clientèle, chargé(e) de clientèle ; Télégestionnaire ; Chargé(e) d'assistance, hotliner ; Conseiller(ère) clientèle multimédia ; Conseiller(ère) commercial(e) sédentaire ; Téléconseiller(ère) ; Conseiller(ère) offre de service ; Téléoopérateur(trice) ; Téléacteur(actrice) ; Télévendeur(euse) ; Téléprospecteur(trice) ; Télé-enquêteur(trice) ; Chargé(e) de recouvrement ; Conseiller(ère) voyage

SECTEURS D'ACTIVITÉ

Les secteurs d'activités concernés sont : l'informatique et la téléphonie, les banques, assurances et mutuelles, la distribution, l'énergie, le transport et le tourisme, la santé, la vente à distance et le E-commerce, l'assistance, les administrations et les services à la personne et aux entreprises

TÉMOIGNAGES

Ils en parlent mieux que nous...

Découvrir tous nos témoignages sur notre Site Internet :

<https://www.adrec-formation.fr/temoignages/>

Découvrir tous nos témoignages en vidéo sur notre chaîne Youtube :

<https://www.youtube.com/@nellapp7476>

PROGRAMME

		1	2
Programme et dossier professionnel (a présenter au jury)	42 h	✓	✓
La production de documents	24 h	✓	✓
Accueil téléphonique et physique	30 h	✓	✓
Méthode de rédaction	18 h	✓	✓
Word	18 h	✓	✓
Excel	30 h	✓	✓
Powerpoint	6 h	✓	✓
Outils collaboratifs	6 h	✓	✓
Environnement entreprise & RH	6 h	✓	✓
Gestion, organisation et planification	24 h	✓	✓
Collecte de l'information	6 h	✓	✓
Droit Commercial	12 h	✓	✓
Activité économique	12 h	✓	✓
Communication orale	24 h	✓	✓
Prospection clientèle	12 h	□	✓
Négociation vente	36 h	□	✓
Marketing	36 h	□	✓
Pilotage de l'activité	30 h	✓	✓
Comptabilité Commerciale avec CIEL	24 h	✓	✓
L'open space	18 h	✓	✓
Projet de mise en application	42 h	✓	✓

Vous êtes encadré par votre responsable pédagogique. Vous bénéficiez d'un parcours personnalisé correspondant à vos capacités et compétences. Les séances de formations sont ainsi animées par un spécialiste métier, possédant à minima un diplôme de niveau V Européen.

LE PARCOURS DE FORMATION

INSCRIPTION



Tests

Réalisez votre test de
capacité d'apprentissage

Rendez-vous

Échangez avec l'un de nos
conseillers sur votre projet

Devis

Obtenez et étudiez
votre devis

Financement

Faites votre demande de
financement

PRÉREQUIS

Niveau CAP/BEP ou Expériences professionnelles

Plus d'informations sur le site www.adrec-formation.fr

LES MODALITÉS

- Le présentiel mixte : Allie cours en formation et visioconférence.
- Le 100% visioconférence.
- Le 100% elearning via notre plateforme Nellapp.

FORMATION CONTINUE

RYTHME

Aléatoire suivant la modalité choisie.

DURÉE

6 mois

PROCHAINES SESSIONS

PRÉSENTIEL MIXTE OU 100% VISIO

- Septembre
- Mars

E-LEARNING

- Juin
- Septembre
- Novembre
- Janvier
- Mars

DÉPÔT DES DOSSIERS DE FINANCEMENTS

Salarié : La demande de financement doit être déposée minimum 3 mois avant l'entrée en formation.

Demandeur d'emploi : La demande de financement doit être déposée minimum 1 mois et demi (45 jours) avant l'entrée en formation.



PUBLICS

FINANCEMENTS

Cette formation est accessible aux demandeurs d'emploi, salariés ou entrepreneurs. Les financeurs listés ci-dessous étudieront votre demande et pourront prendre en charge le financement de formation soit de façon complète, partielle ou la refuser.

*Attention aux délais de montage du dossier de financement (rapprochez-vous d'un conseiller).

Demandeur d'emploi

- Par le Pôle Emploi via une Aide Individuelle à la Formation (AIF).
- Par le Conseil Régional, après l'étude de votre demande par votre conseiller Pôle Emploi.
- Par le Compte Personnel de Formation (CPF), avec une demande d'abondement au Pôle Emploi ou auto-financement.
- Par l'AGEFIPH, en lien avec la MDPH et le Cap Emploi, si vous disposez d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH).

Salarié

- Projet de Transition Professionnelle (PTP).
- Dispositif Démissionnaire.
- Dispositif Pro-A, qui est une formation en alternance interne à votre entreprise vous permet d'entamer une reconversion ou une promotion
- Plan de Développement des Compétences mis à en place par votre employeur.
- FNE-Formation si à la suite de mutations du secteur économique ou technologique, votre employeur le mobilise.
- Un co-financement de formation par les CPF.

ALTERNANCE CANDIDAT

RYTHME

Aléatoire suivant la modalité choisie.

DURÉE

12 à 24 mois (à déterminer en fonction du profil et de l'entreprise.)

PROCHAINES SESSIONS

PRÉSENTIEL MIXTE OU 100% VISIO

- Septembre

E-LEARNING

- Septembre
- Mars

FINANCEMENT

L'entreprise prend en charge la totalité des frais de formation.

DÉPÔT DES DOSSIERS DE FINANCEMENTS

Alternant : Sans délai particuliers. (Une fois que l'entreprise a été trouvée et après l'obtention de la signature de l'employeur avant l'entrée en formation.)

ALTERNANCE

DEUX CONTRATS POSSIBLES

Le contrat d'apprentissage

Le contrat de professionnalisation

Pour qui ?

- Personne de moins de 29 ans révolus.
- Sportifs de haut niveau.
- Personne qui ont une RQTH.
- Création ou reprise d'entreprise supposant l'obtention d'un diplôme

- Personne de 16 à 25 ans révolus
- Demandeurs d'emploi de plus de 26 ans.
- Bénéficiaires du RSA / ASS / AAH.
- Personne sortant d'un contrat unique d'insertion (CUI)

Durée et type de contrat :

12 à 24 mois.

12 à 24 mois.

Durée de la formation théorique :

Au moins 25% de la durée totale du contrat.

Entre 15 et 25% de la durée totale du contrat, sans être inférieur à 150 heures.

Type d'entreprises :

Entreprises publics ou privés

Entreprises privés uniquement

Date de début d'exécution du contrat :

Entrée :
Au plus tôt : 3 mois avant l'entrée en formation.

Au plus tard : le jour de l'entrée en formation.

Sortie :
Au plus tôt : le jour de l'examen.

Au plus tard : 2 mois après la fin de formation.

Entrée :
Au plus tôt : 2 mois avant l'entrée en formation.

Au plus tard : le jour de l'entrée en formation.

Sortie :
Au plus tôt : le jour de l'examen.

Au plus tard : 1 mois après la fin de formation.

ALTERNANCE ENTREPRISE

Aides financières*	Contrat d'apprentissage	Contrat de professionalisation	Montants des aides
Aide exceptionnelle 2023	✓	✓ Si l'alternant a moins de 30 ans	6 000€
Aide unique au recrutement en apprentissage	✓	✗	7 325€ sur 3 ans
Aide forfaitaire Pôle emploi pour les 26 ans et +	✗	✓	2 000€
Aide à l'embauche des demandeurs d'emploi de 45 ans et +	✗	✓	4 000€
Aides à l'embauche d'un alternant handicapé	✓	✓	4 000€ / 5 000€
Déductions fiscales de la taxe d'apprentissage	✓	✓	-
Exonération charges sociales	✓	✗	-

*pour toutes modalités de prise en charge et durée contactez votre OPCO.



En nous choisissant, vous intégrez une formation qui vous correspond et un centre de formation basé avant tout sur l'humain.

RETROUVEZ-NOUS !



04 44 05 21 85



communication@adrec-formation.fr



<https://www.adrec-formation.fr/>

ADREC

Formations & transformation