



CAMPUS DES MÉTIERS
SAINTE CROIX - SAINT EUVERTE
ORLÉANS

COMMERCE TOURISME

CONTINUE



DURÉE

4 mois

372 heures formation /
140 heures entreprise



DATE

2 décembre 2025
26 mars 2026



CERTIFICATION

Niveau 4 - BAC PRO
Titre Professionnel du
Ministère du Travail



PRÉ-REQUIS

Avoir au moins 16
ans. Être titulaire d'un
niveau 3 (CAP/BEP)
ou d'une expérience
professionnelle
donnant des pré requis
nécessaires pour le
suivi de la formation.
Posséder un savoir être
approprié aux métiers
du commerce



QUALITÉS REQUISES

Aisance relationnelle,
travail d'équipe,
capacité d'adaptation
et gestion du stress,
être à l'écoute de son
environnement



STATISTIQUE

Formation ouverte en
décembre 2025

SUIVEZ-NOUS !



Echéance code
RNCP 35304 :
07.06.26



TITRE PRO Conseiller Relation Client à Distance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Former des professionnels capables de :

- Répondre aux **attentes** et aux **besoins** du **client** suivant les **procédures** qui lui sont demandées.
- Répondre à des demandes d'**assistance administrative, technique** ou **commerciale**.
- **Fidéliser** le client et le conseiller dans le cadre des actions commerciales tout au long de l'acte d'achat.
- Procéder à des **relances préventives** ou au recouvrement de créances.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- ✓ **Modalités pédagogiques :**
Séances en présentiel et/ou distanciel ; Travaux individuels et de groupes, exposés, mises en situation
- ✓ **Modalités d'évaluations :**
Evaluations en cours de formation (ECF),
Epreuves d'examen en fin de formation avec mise en situation pratique devant jury, possibilité de valider tout ou en partie des compétences
- ✓ **Coût de la formation :**
Demandeur d'emploi : prise en charge par la Région Centre-Val de Loire
Salaire, autre situation : nous contacter (tarifs disponibles sur scse.fr/tarifs)

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

CCP 1

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

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

Passerelle, équivalence et bénéfice d'unité de formation ou de blocs de compétences :
nous contacter pour étude précise du dossier

MÉTIERS VISÉS

Conseiller client ; Conseiller hotline ; Conseiller voyage ; Chargé d'accueil ; Chargé d'assistance ; Chargé de clientèle ; Chargé de recouvrement ; Commercial sédentaire ; Téléconseiller ; Télévendeur ; Téléprospecteur

POURSUITE D'ÉTUDES POSSIBLE

- BTS NDRC – Négociation digitalisation de la relation client (Niveau 5)
- TP NTC – Négociateur technico-commercial (Niveau 5)

DATES INFOS COLLECTIVES - 9H

Mercredi 10 septembre
Mercredi 17 septembre

Mercredi 24 septembre
Mercredi 1^{er} octobre

NOTRE PROJET : OSEZ L'EXCELLENCE

- ✓ Accompagnement personnalisé
- ✓ Plateau technique bien équipé et adapté
- ✓ Aide à la recherche d'entreprise d'accueil
- ✓ Remise d'un livret de compétences
- ✓ Formateurs experts dans leur domaine
- ✓ Formation accessible aux personnes en situation de handicap



Formation organisée avec le concours financier de la Région Centre-Val de Loire, de l'Union européenne (l'Europe s'engage en région Centre-Val de Loire avec le Fonds Social Européen) et de l'Etat dans le cadre du Pacte Régional Investissement pour les Compétences

CONTACTEZ-NOUS !

Centre de Formation Continue
et par Apprentissage
Sainte Croix - Saint Euverte
www.scse.fr

28 rue de l'Étalon
45000 ORLÉANS
02.38.52.27.09
sfc@scse.fr

MODALITÉS DE RECRUTEMENT

Réponse sous 2 mois à l'issue du processus complet de recrutement

ETAPE 1

Je participe à une réunion d'information collective

ETAPE 2

Je complète le dossier de candidature

ETAPE 3

Le coordinateur de la formation vérifie mes prérequis : je passe un test de positionnement et réalise un entretien conseil (j'apporte mon CV)

ETAPE 4

Ma candidature est acceptée, j'intègre la formation



INVESTIR
DANS VOS
COMPÉTENCES

