



COMMERCE TOURISME

CONTINUE



DURÉE
4 mois

372 heures formation /
140 heures entreprise



DATE
2 décembre 2026
25 mars 2027



CERTIFICATION
Niveau 4 - BAC PRO
Titre Professionnel du
Ministère du Travail



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



PRÉ-REQUIS
Avoir au moins 16
ans. Etre 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



STATISTIQUE
Effectif : 11
Session 2025
Taux de réussite : 72,7%
Taux de satisfaction : 76,96%

SUIVEZ-NOUS !



TITRE PRO Conseiller Relation Client à Distance

Echéance code
RNCP 42431 :
05.07.31



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
Salarié, 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

Mardi 03 novembre
Mardi 10 novembre

Mardi 17 novembre
Mardi 24 novembre

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'Ételon
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

