



# OCF-EST

OBJECTIFS-COMPÉTENCES-FORMATION

**Titre professionnel : Conseiller Relation Client à Distance**

## RÉFÉRENCES DU DIPLOME

Autorité responsable de la Certification : Le ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion.

Le Titre professionnel Conseiller(ère) Relation Client à Distance est organisé sous la forme d'épreuves écrites et orales. Code RNCP niveau 4 n°35304, Titre TP00483 // UAI : 0673193G

Date d'échéance de l'enregistrement : 06-07-2026

## DESCRIPTIF

Le titulaire de ce Titre professionnel est formé dans l'objectif de travailler dans le secteur bancaire, des assurances, de la téléphonie et de la vente à distance.

## OBJECTIFS

Le titulaire du Titre professionnel Conseiller(ère) Relation Client à Distance est un technicien apte à réaliser les compétences et/ou capacités visées suivantes :

- Assurer des prestation de services et du conseil en relation client à distance.
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance (la prise de commande la vente de produits, la prospection).
- Savoir traiter un appel de manière professionnelle et assister le client dans ses démarches.
- Apprendre à communiquer de manière professionnelle à l'écrit et à l'oral.
- Faciliter l'employabilité de l'apprenant grâce à la période de stage pratique.
- Accompagner l'apprenant vers une reconversion professionnelle.

## PUBLIC VISÉ

Tout public souhaitant exercer dans le domaine de la vente, du commerce et du conseil.

Demandeur d'emploi / Salarié / Étudiant(e)

## PREREQUIS

La formation nécessite un diplôme de niveau 3 ou équivalent, une bonne expression écrite et une bonne élocution, ainsi que des connaissances des outils informatiques.

## APTITUDES

- Sens du contact et de la relation client.
- Capacité à communiquer.
- Autonomie et adaptabilité.
- Esprit d'analyse et de synthèse.

## *ACCESSIBILITE*

Formation mixte, en alternance ou en initiale

Délai d'accès à la formation : d'une semaine à 2 mois après l'admission.

## *PERSPECTIVE D'EMPLOI*

La personne diplômée du Titre professionnel Conseiller(ère) Relation Client à Distance peut exercer plusieurs fonctions :

- Attaché commercial
- Conseiller client
- Conseiller clientèle
- Conseiller commercial
- Conseiller hotline
- Conseiller voyage
- Chargé d'accueil
- Chargé d'assistance
- Chargé de clientèle
- Chargé de recouvrement
- Commercial sédentaire
- Gestionnaire
- Téléconseiller
- Télévendeur
- Téléprospecteur

## *PROCESSUS D'INSCRIPTION*

1) Dossier de candidature.

2) Test de niveau : permet de vérifier la qualité de l'expression écrite, le niveau de connaissances et les capacités d'analyse.

3) Entretien de motivation : permet de vérifier la cohérence entre les expériences, le projet professionnel et le choix de cette formation.

## *DURÉE DE LA FORMATION*

8 mois : 455 heures de cours théoriques + Un minimum de 14 semaines en milieu professionnel.

## *TARIF DE LA FORMATION*

En alternance le coût de la formation est pris en charge par l'OPCO de l'employeur.  
En financement personnel les frais de scolarité s'élèvent à 6.000€ + 500€ de frais d'inscription.

## *LIEU DE LA FORMATION*

En présentiel : 21 Avenue de l'Europe – Espace Européen de l'Entreprise – 67300 SCHILTIGHEIM

## *ACCÈS DES PUBLICS EN SITUATION DE HANDICAP*

Notre établissement est accessible aux personnes à mobilité réduite.  
Pour tout type de handicap, veuillez nous contacter et nous le transmettrons à notre référent handicap.  
Une place de PMR est réservée.  
Si vous avez un handicap, veuillez nous le signaler à : Yassine BOUTABA (référent handicap – [y.boutaba@ocf-est.fr](mailto:y.boutaba@ocf-est.fr))

## *VALEURS D'OCF EST*

L'objectif d'OCF EST est de former des individus responsables dans un milieu professionnel exigeant.  
Nous tenons à accompagner les apprenants avant, pendant et après leur formation.  
OCF EST prépare les apprenants aux examens mais également à l'accomplissement de savoir être nécessaires au métier.

## *MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES*

Pour le face à face pédagogique :  
Les salles de formations sont adaptées au programme et sont équipées du matériel suivant : Rétroprojecteur ; Ordinateurs portables ; Paperboard ; Connexion wifi ; Tableau ; Tables et Chaises ; Cahier de liaison ; Supports théoriques papier et numérique ; Etc.

## *PROFIL DES FORMATEURS*

L'équipe pédagogique a été recrutée pour leur diplôme d'enseignement et leurs expériences dans le domaine de formation.  
Les formateurs et le Responsable de formation s'engagent à assurer un suivi individualisé auprès des apprenants.

## **PROGRAMME DE FORMATION**

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

- CP1 : Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner
- CP2 : Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
- CP3 : Gérer des situations difficiles en relation client à distance

### **Réaliser des actions commerciales en relation client à distance**

- CP4 : Réaliser des actions de prospection par téléphone
- CP5 : Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations
- CP6 : Gérer des situations de rétention client
- CP7 : Assurer le recouvrement amiable de créances

### **Compétences transversales**

- CT1 : Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance
- CT2 : Adopter un comportement orienté vers l'autre en relation client à distance
- CT3 : Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion des dossiers

## **VALIDATION DU DIPLOME**

Les examens du Titre professionnel conseiller relation client à distance sont composés de trois épreuves, centrées sur la maîtrise des pratiques inhérentes à la fonction :

- Une mise en situation professionnelle écrite dans le cadre de l'épreuve de synthèse
- Un entretien technique à partir d'un guide de questionnement et des situations observées en entreprise
- Un entretien final avec le jury s'appuyant sur les résultats des évaluations passées en cours de formation ainsi que sur le dossier professionnel qui recense l'ensemble des pratiques professionnelles acquises pendant la formation et le stage.

Les résultats des évaluations effectuées durant votre formation seront pris en compte dans l'obtention du titre professionnel conseiller relation client à distance. Vous devez valider les deux Certificats de Compétences Professionnelles pour obtenir votre titre professionnel.

L'ensemble des compétences est évalué pendant la formation par de ECF (Evaluation en Cours de Formation).

Si l'ensemble des compétences du TP ne sont pas acquises, ce sont des CCP (Certificats de Compétences Professionnelles) qui peuvent être délivrés : CCP 1 et/ou CCP 2.

En fonction du parcours du candidat, celui-ci peut bénéficier de dispense(s) d'épreuves. (Pour plus de renseignements merci de vous rapprocher de nos conseillers en formation).

## ÉQUIVALENCES ET PASSERELLES

Inexistantes pour cette formation.

## POURSUITES D'ETUDES

- TP Manager d'Equipe Relation Client à Distance
- BTS MCO

## INDICATEURS DE RÉSULTATS

- - Nombre de bénéficiaires : 12
  - Taux d'obtention des diplômes ou titres professionnels : 92,8%
  - Le taux de poursuite d'études : 71,28%
  - Le taux d'interruption en cours de formation : 41,66%
  - Le taux d'insertion professionnelle des sortants de l'établissement concerné, à la suite des formations dispensées : 28,57%.
  - La valeur ajoutée de l'établissement (taux d'insertion à 6 mois – le taux d'insertion attendu à 6 mois : en cours
  - Le taux de rupture des contrats d'apprentissage conclus : 41,66%
  - Le taux d'insertion attendu à 6 mois : en cours

## COORDONNES

**OCF EST – [03 68 71 17 98](tel:0368711798)**

**21 Avenue de l'Europe – Espace Européen de l'Entreprise – 67300**

**SCHILTIGHEIM**

**Plan d'accès disponible sur demande.**

**Adresse mail : [contact@ocf-est.fr](mailto:contact@ocf-est.fr)**

*Ce programme est envoyé sur demande et remis lors des entretiens individuels*