

Conseiller relation client à distance



CERTIFICATEUR : MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE LA SANTÉ, DES SOLIDARITÉS ET DES FAMILLES

RNCP 35304 - ENREGISTRÉ LE 16 FÉVRIER 2021

BAC, NIVEAU 4 - N°UAI : 0360777Z - CODE DIPLÔME : 46T31201



OBJECTIFS

À l'issue de la formation, le diplômé du titre Secrétaire Assistant sera capable de :

- Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance



PROGRAMME

ASSURER DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DU CONSEIL EN RELATION CLIENT À DISTANCE

- Accueillir le client et 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

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

AUTRES ACTIVITÉS

- Technique de recherche d'emploi / Développement durable
- Brevet Sauveteur Secouriste du Travail



Accessible aux personnes
en situation de handicap
Réfèrent handicap : 02 54 53 52 05

PUBLIC – PRÉREQUIS

Tout public - Titulaire d'un diplôme de niveau CAP/ BEP ou justifier d'un niveau de classe de 1ère et 2 ans d'expérience dans un domaine professionnel connexe à celui du diplôme visé

Recrutement sur dossier avec entretien de motivation

MÉTIERS VISÉS

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...

PÉDAGOGIE

Face à face pédagogique alternant cours magistraux et mises en situation professionnelle (dont jeu d'entreprise)

Salles dédiées aux pédagogies actives, collaboratives
Salles informatiques avec logiciels spécifiques à la formation

Stagiaires encadrés par un responsable de formation et une équipe de formateurs issus du milieu professionnel

MOYENS ET OUTILS

Supports de cours, vidéos, cas pratiques, plateformes collaboratives et interactives

Assistances technique et pédagogique appropriées

Contact : 02 54 53 52 90

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

La validation du diplôme est réalisée avec une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet devant un jury de professionnel, un dossier professionnel et un contrôle en cours de formation.

DURÉE

455 heures sur 5 mois

STAGE EN ENTREPRISE

140 heures

DATE FORMATION

Du 27/10/2025 au 05/03/2026

PRIX

4 322,50 €/stagiaire. Financement possible (AIF, CPF PTP, CPF...).

Pour aller plus loin et découvrir toute notre offre
de formations, rendez-vous dès à présent sur

www.campus-centre.fr



CONTACT

ERIC AUDART

16 Place Saint Cyran
36 000 CHATEAUROUX
02 54 53 52 00
candidature.formation@indre.cci.fr

Siret : 183 600 014 000 58
N° d'activité formation : 2436P000136

