

Bac en 1 an

RELATION CLIENT



KEYFORM
& SOLUTIONS

100% en alternance

CONSEILLER RELATION CLIENT

Délivré par le Ministère du Travail

Métiers visés

Téléconseiller

Chargé de
clientèle

Customer
relationship manager

Commercial
sédentaire

Intégrez une formation d'un an en alternance pour devenir un expert de la relation clientèle !

La formation Conseiller Relation Client fournit les compétences essentielles pour mener efficacement des missions de conseil, gestion, et démarche commerciale, que ce soit en BtoC ou BtoB, tout en respectant les normes de qualité et réglementations de l'entreprise.

Objectifs

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

Admissions

Pré-requis : CAP/BEP ou Titre de Niveau 3 validé ou justifier 1 an d'expérience dans le secteur

Modalités d'admission : dossier, tests de positionnement et entretien individuel

Public

Tout public

Durée

420 heures sur 12 mois

Diplôme

Certification professionnelle

« Conseiller Relation Client à Distance »
Niveau 4 - Titre professionnel enregistré au RNCP n°35304 par décision de France Compétences du 06/07/2021
Délivré par le Ministère du Travail



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :

ACTIONS DE FORMATION
ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE

Rythme

1 semaine par mois en formation / 3 semaines en entreprise

Prochaine rentrée : septembre 2025

Modalités de formation

En alternance

Contrat d'apprentissage

Contrat de professionnalisation

Coût de la formation

Prise en charge du coût de la formation par l'OPCO - **Aucun reste à charge pour l'entreprise**

Poursuites d'études

BAC+2 Négociateur Technico-Commercial
BAC+2 Manager d'équipe Relation Client à Distance

Équivalence

Bac pro Métiers de l'accueil

Accessibilité

- Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Nous consulter

Indicateurs de résultats

- Retrouvez tous nos indicateurs de résultats sur notre site internet : key-form.fr ou sur le site inserjeunes.education.gouv.fr





LES + KFS

Des méthodes pédagogiques variées
Des formateurs professionnels, experts du commerce
Un suivi de proximité alternants/entreprises
Des points étapes tout au long de l'année
Des projets « Business Games »
Des Masterclass

PROGRAMME

1- ASSURER DES SERVICES, DU CONSEIL ET DE LA GESTION 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

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 commandes ou de réservations
Gérer des situations de rétention client

3- DES MODULES TRANSVERSAUX

Élaborer des documents professionnels (Word, Excel, PowerPoint, Canva,...)
Utiliser les applicatifs métiers et outils collaboratifs (CRM, Teams, OneDrive, OneNote,...)
Communiquer oralement
Rédiger des écrits professionnels
Gérer le stress et les conflits

EVALUATION

Moyens et outils pédagogiques

- Mises en situation
- Questionnaires interactifs
- Ludo-pédagogie
- Plateforme e-learning

Validation

- Obtention du titre professionnel Conseiller Relation Client à Distance de niveau 4 (BAC)
- Une validation partielle d'un ou plusieurs blocs de compétences est possible

Modalités d'évaluation

- Le candidat sera évalué selon les modalités suivantes
- Rédaction de dossiers professionnels
 - Mises en situation professionnelle
 - Entretiens technique et final



KEYFORM
& SOLUTIONS

CANDIDATS

PROCÉDURE D'ADMISSION

DÉCOUVERTE DE VOTRE PROJET

PREMIÈRE PRISE DE CONTACT POUR IDENTIFIER VOTRE PROJET PROFESSIONNEL ET VOS MOTIVATIONS

ENTRETIEN INDIVIDUEL

VALIDATION DU PROJET PROFESSIONNEL, RÉALISATION DU DOSSIER DE CANDIDATURE ET DES TESTS DE RECRUTEMENT

VALIDATION DE L'ADMISSION

APRÈS VALIDATION DE L'ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE, VOUS RECEVEZ UNE RÉPONSE DANS UN DÉLAI DE 15 JOURS

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

ATELIERS INDIVIDUALISÉS, JOB DATING, MISE EN RELATION AVEC NOS ENTREPRISES PARTENAIRES

SIGNATURE DU CONTRAT DE TRAVAIL

APRÈS VALIDATION DE L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL

ENTREPRISES

ACCOMPAGNEMENT ENTREPRISES

DÉCOUVERTE DE VOTRE ENTREPRISE

UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ POUR IDENTIFIER PLEINEMENT VOS ATTENTES

DIFFUSION DE VOS OFFRES D'ALTERNANCE

SUR NOS PLATEFORMES ET AUPRÈS DE NOS CANDIDATS

PRÉ-SÉLECTION DES CANDIDATS

NOUS IDENTIFIONS LES TALENTS LES MIEUX ADAPTÉS POUR RÉPONDRE À VOS BESOINS

MATCHING CANDIDAT/ENTREPRISE

VOUS RENCONTREZ LES CANDIDATS PRÉ-SÉLECTIONNÉS AFIN DE GARANTIR UN ALIGNEMENT PARFAIT



KEY FORM & Solutions

7, rue de Vezin
35000 RENNES



06 68 90 93 65
02 30 96 68 40



contact@key-form.fr



key-form.fr

REJOIGNEZ NOTRE COMMUNAUTÉ !



@keyformetsolutions