



KEYFORM  
& SOLUTIONS

**CRC**

**CONSEILLER  
RELATION CLIENT**

---

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE « CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE » ENREGISTRÉE AU RNCP (N° FICHE RNCP35304) SUR DÉCISION DU DIRECTEUR DE FRANCE COMPÉTENCES SUITE À L'AVIS DE COMMISSION DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE DU 06/07/2021, AU NIVEAU DE QUALIFICATION 4, AVEC LE CODE NSF 312P, AVEC EFFET JUSQU'AU 06/07/2026, DÉLIVRÉE PAR LE MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION, L'ORGANISME CERTIFICATEUR.

---

**2023 - 2024**

# Le Conseiller Relation Client a pour objectif de conseiller et d'accompagner dans leurs démarches les clients de son entreprise.

Il prend en compte les réglementations en vigueur, les normes qualité et les chartes de son entreprise. Lors de ses échanges avec les clients ou prospects, il se conforme aux procédures de l'entreprise. Le conseiller relation client à distance peut agir aussi bien en BtoC ou auprès de professionnels en BtoB.

## Objectifs

- Elaborer une stratégie commerciale omnicanale pour un secteur géographique défini
- Prospector et négocier une proposition commerciale

## Public visé

- Tout public

## Prérequis

- Niveau 3 (CAP/BEP) ou minimum 1 an d'expérience dans le relation client

## Modalités d'admission

- Admission sur dossier, tests de positionnement et entretien individuel

## Accueil des personnes en situation de handicap

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

## Validation

Obtention du titre professionnel Conseiller Relation Client de niveau 4 (BAC)

## Équivalence

- Bac pro Métiers de l'accueil

## Moyens et outils pédagogique

- Mises en situation
- Travaux de groupe sur des projets réels
- Témoignages, retours d'expériences
- Questionnaires interactifs
- Ludo-pédagogie
- Accompagnement individualisé et coaching

## Modalités d'évaluation

Le candidat sera évalué selon les modalités suivantes

- Rédaction de dossiers professionnels
- Mises en situation professionnelle
- Entretien technique et final

## Modalités de formation

En alternance

- Contrat d'apprentissage
- Contrat de professionnalisation

## Poursuite d'études

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

## Débouchés professionnels

- Chargé de clientèle
- Commercial sédentaire
- Téléconseiller
- Customer Relationship Manager

## Indicateurs de résultats

- Retrouvez tous nos indicateurs de résultats sur notre site internet : [key-form.fr](http://key-form.fr)





# PROGRAMME

---

## U1 - ASSURER DES SERVICES, DU CONSEIL ET DE LA GESTION 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

## U2 - 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
- Assurer le recouvrement amiable de créances

## U3 - MODULES TRANSVERSAUX

- Bureautique et outils collaboratifs
- Posture professionnelle
- Efficacité professionnelle
- Accompagnement et préparation à la certification

## LES + DE LA FORMATION

- Des méthodes pédagogiques optimales pour votre apprentissage
- Des formateurs professionnels, experts de la relation client
- Un suivi tuteur/école/étudiants de proximité
- Des ateliers de coaching sur CV, lettres de motivation et entretiens
- Job dating : trouvez votre entreprise en alternance
- Des temps consacrés aux Masterclass



KEY FORM  
& SOLUTIONS

PROCÉDURE D'ADMISSION

PRENDRE CONTACT AVEC  
KEY FORM & SOLUTIONS

01

REPLIR LE DOSSIER  
DE CANDIDATURE

02

VALIDER L'ENTRETIEN  
INDIVIDUEL

03

RECEVOIR LA  
RÉPONSE D'ADMISSION

04



**KEY FORM & Solutions**

7, rue de Vezin  
35000 RENNES



02 30 96 68 40



recrutement@key-form.fr



key-form.fr

REJOIGNEZ NOTRE COMMUNAUTÉ !



@keyformetsolutions