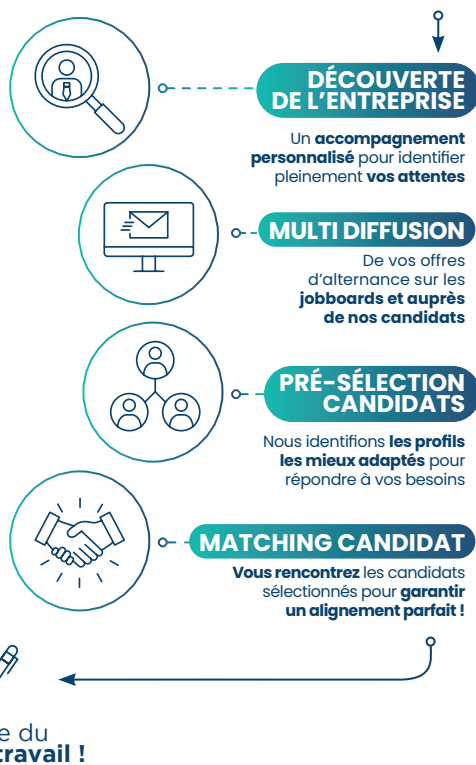


PROCESSUS D'ADMISSION CANDIDATS



ACCOMPAGNEMENT RECRUTEMENT ENTREPRISES



NOS 4 PARCOURS 100% ALTERNANCE

<p>CONSEILLER DE VENTE</p> <p>NIVEAU BAC</p>	<p>CONSEILLER RELATION CLIENT</p> <p>NIVEAU BAC</p>
<p>NÉGOCIATEUR TECHNICOMMERCIAL</p> <p>BAC +2</p>	<p>RESPONSABLE DE DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL</p> <p>BAC +3</p>

Toutes nos formations en détail



KEYFORM & SOLUTIONS

Rejoignez-nous !
@keyformetsolutions



✉ contact@key-form.fr

☎ 06 68 90 93 65
02 30 96 68 40

📍 7, rue de Vezin
35 000 RENNES

🌐 key-form.fr

RELATION CLIENT



KEYFORM & SOLUTIONS

NIVEAU BAC
Formation en 1 an !

CONSEILLER RELATION CLIENT

100% ALTERNANCE

✓ Certification délivrée par le **Ministère du Travail**



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

Téléconseiller

Chargé d'accueil

MÉTIERS VISÉS

Chargé de clientèle

Commercial sédentaire

Télévendeur

LE TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT, QU'EST-CE QUE C'EST ?

Cette formation vous permet de développer les compétences essentielles pour devenir un professionnel de la relation client, **capable d'accueillir, d'informer et d'accompagner efficacement les clients** ou usagers, en BtoC comme en BtoB, sur l'ensemble des canaux de communication.



OBJECTIFS



Assurer des **prestations de services** et du **conseil** 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 :
Entretien individuel
Dossier de recrutement
Tests de positionnement

PUBLIC

| Tout public !

DURÉE

| 406 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

RYTHME

| 1 semaine en formation/mois
Prochaine rentrée : **Septembre 2026**



KEY FORM
& SOLUTIONS

MODALITÉS DE FORMATION

En Alternance
Contrat d'apprentissage
Contrat de professionnalisation

COÛT DE FORMATION



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

POURSUITE D'ÉTUDES

BAC+2 - **Négociateur Technico-Commercial**
Possibilité avec **Key Form & Solutions**
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**

INDICATEURS DE RÉSULTATS

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



LE PROGRAMME

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**

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 réservation
- ✓ Gérer des **situations de rétention client**
- ✓ Assurer le **recouvrement amiable des créances**

3. MODULES TRANSVERSAUX

- ✓ Maîtriser les **outils collaboratifs**
Teams, OneDrive, OneNote...
- ✓ **Élaborer des documents professionnels**
Word, Excel, PowerPoint, Canva...
- ✓ **Prendre la parole** en public
- ✓ **Gérer son stress** & prendre **confiance en soi**
- ✓ Adopter une posture **professionnelle**
- ✓ Rédiger des **écrits professionnels**

LE SYSTÈME D'ÉVALUATION



MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le candidat sera évalué selon les modalités suivantes

Rédaction d'un dossier professionnel

Mises en situation professionnelle

Entretiens : Technique & Final

VALIDATION DE COMPÉTENCES

Obtention du titre professionnel « Conseiller Relation Client à Distance » niv. 4 (BAC)

Possibilité de validation partielle d'un ou plusieurs blocs de compétences

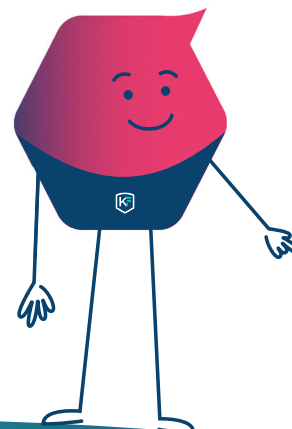
MOYENS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

Mises en situation

Questionnaires interactifs

Ludo-pédagogie

Plateforme **e-learning**



LES KFS +

- + Des **méthodes pédagogiques** variées et innovantes
- + Des **formateurs terrain, experts** du commerce et de la vente
- + Un **accompagnement** personnalisé
- + Un **suivi** tout au long de l'année
- + Des **projets concrets et pratiques**