

## TP Conseiller Relation Client à Distance

Diplôme de niveau 4 - RNCP35304

Date de publication : 16/02/2021

Certificateur : Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion.

### Public

- Candidats âgés de 16 à 29 révolus.
- Sans restriction d'âge dans le cas de sportif de haut niveau ou travailleur reconnu handicapé.
- Repreneur ou créateur d'entreprise

### Prérequis

- Avoir un maître d'apprentissage
- Titulaire d'un niveau 3

### Modalités et délai d'accès

- Prise de contact sous 7 jours
- Sur entretien et dossier, validation sous réserve d'avoir un maître d'apprentissage.

### Dates de la formation

Demander le calendrier

### Durée

1 an – 600 heures selon calendrier

### Nombre de participants

10 candidat.e.s. maximum

### Moyens et méthodes pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et pratiques en présentiel.
- Utilisation de plateaux dédiés

### Moyens d'encadrement

Formateur qualifié, la liste des formateurs est disponible sur demande



### Objectifs

Préparer l'apprenti-e à l'acquisition de compétences techniques, savoirs et savoir-faire qui lui permettront d'exercer son activité future de conseiller relation

### Modalités d'évaluation

- L'ensemble des modules du titre professionnel (2 au total) permet d'accéder au titre professionnel de niveau 4 (bac technique) de conseiller/ère relation client à distance.
- Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs modules :
  - CCP / blocs de compétences - Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance = module 1
  - CCP / blocs de compétences - Réaliser des actions commerciales en relation client à distance = module 2
- Evaluation des compétences au fil de la formation
- Mise en situation professionnelle
- Dossier professionnel
- Un entretien technique et un entretien final

### Débouchés professionnels

Téléconseiller

Chargé de gestion dossier clientèle  
...

### Perspectives post formation

Insertion professionnelle



## Validation / sanction (certificateur)

Titre professionnel du Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion, arrêté du 10 décembre 2020.  
Certificat SST.



Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, ou les équivalences, consultez le site internet de France Compétences : [www.francecompetences.fr](http://www.francecompetences.fr)

## Programme

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

## Valeur ajoutée

- Plateau technique réel
- Équipe pédagogique constituée de professionnels
- Possibilité de progression en petit groupe pour la préparation aux examens et la construction du projet professionnel.
- L'établissement met en place un point écoute.



## Tarifs

Coût de la formation : en moyenne 7650 € variable selon l'OPCO de l'entreprise de prise en charge 2023.

Zéro reste à charge pour l'entreprise du secteur privé.

La formation est gratuite pour l'apprenti et pour son représentant légal.

Voir le détail des décrets et modalités sur :

[www.saint-charles-chauny.fr/apprentissage/tp-crcd](http://www.saint-charles-chauny.fr/apprentissage/tp-crcd)

## Taux de la dernière session de formation

1<sup>ère</sup> session mars 2026

- Taux d'obtention des diplômes : 100%
- Taux d'interruptions en cours de formation : 0%



## Accessibilité

Les locaux de l'UFA sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Adaptation pédagogique possible pour les personnes en situation de handicap, suivies par le référent handicap de la structure.

Référent handicap de l'UFA Saint Charles : Christophe FLORENT.

Formation accessible sauf restriction liée à l'incapacité et / ou contre-indication médicale.

Référente handicap du CFA Jean Bosco : [handicap@cfajeambosco.fr](mailto:handicap@cfajeambosco.fr)

## Contacts

### Référente du service Développement UFA-CFC

Mme Isabelle MOREAUX

07 89 01 72 87

[resp.developpement.UFA.CFC@saint-charles-chauny.fr](mailto:resp.developpement.UFA.CFC@saint-charles-chauny.fr)

### Développeur d'apprentissage CFA

M. Benoit BATTESTI

06 86 52 99 83

[battesti.b@cfajeambosco.fr](mailto:battesti.b@cfajeambosco.fr)



[contact.ufachauny@gmail.com](mailto:contact.ufachauny@gmail.com)



03 76 08 00 85



1 rue du Brouage  
02300 CHAUNY



[saint-charles-chauny.fr](http://saint-charles-chauny.fr)



Tout l'apprentissage ici !

