



**Titre professionnel CRCO**

# **Conseiller en Relation Client à distance**



CAEN • CHERBOURG • LE HAVRE • ROUEN



Titre professionnel CRCD

# Conseiller en Relation Client à distance



Code RNCP n°38365

Certification de Niveau 4 • Niveau BAC délivré par le Ministère du Travail.

## LES CONDITIONS D'ACCÈS

- Niveau classe de Première ou équivalent ou Seconde avec 3 ans d'expérience
- CAP/ BEP/ Titre pro de niveau 3 dans les métiers de vente ou de services à la clientèle et 1 an d'expérience pro
- Test de positionnement ;
- Rendez-vous individuel avec un conseiller en formation.

## LA FORMATION

Découvrez une formation spécialisée dans la maîtrise de la communication et la gestion des relations clients à distance. Le titre professionnel CRCD prépare les étudiants à devenir des experts en interaction client, capables de naviguer et de résoudre efficacement les défis modernes des environnements commerciaux numériques et téléphoniques.

Durant ce cursus, le Jeune Talent développe l'ensemble des compétences nécessaires pour exceller dans la gestion de la relation client à distance. Il peut intervenir dans divers contextes tels que les centres d'appels, les services clients de grandes entreprises, les équipes de support technique ou encore les services d'assistance de sites e-commerce.

À l'issue de sa formation, le jeune diplômé titulaire du titre professionnel CRCD sait comment gérer efficacement les interactions client, assurer un service après-vente de qualité, et appliquer les techniques de vente à distance. Il est également formé pour répondre aux réclamations et gérer les conflits de manière professionnelle.

Polyvalent, le titulaire de ce diplôme peut endosser différentes missions au cours de sa carrière. Selon la structure et la taille de son entreprise, il peut devenir superviseur d'équipe, gestionnaire de la relation client, conseiller spécialisé, chargé d'affaires voire même évoluer vers un poste de superviseur d'équipe.



## DURÉE

- La formation est dispensée sur 7 à 12 mois



## STATUT

- Contrat de professionnalisation ;
- Contrat d'apprentissage.  
*Alternance de jours de cours et de jours en entreprise*



## OBJECTIFS

- Acquérir la méthodologie et les connaissances nécessaires pour valider son TP CRCD
- Être capable de traiter professionnellement des appels entrants et sortants



## COMPÉTENCES TRANSVERSALES

- Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance
- Adopter un comportement orienté vers l'autre en relation client à distance
- Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion des dossiers

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### INTRODUCTION À LA RELATION CLIENT À DISTANCE

- Présentation du secteur et des métiers de la relation client
- Les canaux de communication à distance
- La prise en main des outils de relation client (CRM)

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

- Accueillir le client ou l'usager 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



### DÉBOUCHÉS

- Conseiller de clientèle à distance
- Télévendeur
- Chargé de support technique
- Superviseur de centre d'appels
- Gestionnaire de comptes clients
- Coordinateur de service client
- Agent de recouvrement
- Assistant service client



### SECTEURS D'ACTIVITÉ

- Services à la personne et aux entreprises
- Vente à distance et le E-commerce
- Information et les télécommunications
- Assurance et la finance
- Assistance
- Automobile
- Administrations et le service public
- Industries
- Transport et le tourisme
- Eau, énergie
- Santé

### LE + ALTERNANCIA

- Ateliers CV et Lettre de motivation
- Accompagnement sur les techniques de recherche d'entreprise
- Simulation d'entretien d'embauche
- Atelier sur l'estime de soi et la gestion des réseaux sociaux





**Titre professionnel CRCD**

# **Conseiller en Relation Client à distance**

## **OUTILS PÉDAGOGIQUES**

- Écrans interactifs et équipements informatiques
- Accès certifications : TOEIC, Certificat Voltaire,
- Linguaskill, Wordpress, ChatGPT 4, Google Education,
- Suite Adobe
- Equipements téléphoniques et informatiques

**+ un iPad mis à ta disposition pendant  
toute la durée de ta formation**



## **Alternancia, l'Excellence par l'Alternance sur la Normandie**



### **CAEN**

80 avenue de Thies  
Péricentre 5

### **LE HAVRE**

108 boulevard  
Jules Durand

### **CHERBOURG**

120 rue Roger  
Glinel

### **ROUEN**

16 rue de  
l'Aubette