

Conseiller relation client à distance



Bac (Niveau 4)



Commerce - Achats



100 % à distance



**MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DU PLEIN EMPLOI
ET DE L'INSERTION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Certification professionnelle de niveau 4 :
« Conseiller relation client à distance », enregistrée au RNCP* par
le Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion.

[Fiche RNCP* n°42431](#), enregistrée et publiée au Journal Officiel le 23/06/2026, code NSF :
312t : Négociation vente

**Répertoire National des Certifications Professionnelles*

Formation accessible par blocs de compétences.



Présentation et objectifs

Le conseiller relation client à distance **assure des prestations de service personnalisées auprès des clients ou des usagers via les différents canaux de communication (téléphone, e-mail, chat, réseaux sociaux, etc.)**. Il accueille, analyse les besoins et apporte des réponses adaptées, tout en garantissant une expérience client de qualité. Il développe également la relation commerciale en proposant des solutions personnalisées, en fidélisant les clients et en assurant, si nécessaire, le recouvrement amiable des créances. Maîtrisant les outils numériques de gestion de la relation client (CRM) et les règles de protection des données, il contribue à la performance de l'entreprise, à la satisfaction des clients et à la pérennité de la relation commerciale, dans le respect des procédures et des engagements de qualité.

Le conseiller relation client à distance assure des prestations de service personnalisées au profit du client ou de l'utilisateur, sur les canaux de communication dédiés à la gestion de la relation client. Il développe à distance la relation commerciale avec le client et contribue à sa pérennité.

À l'issue de sa formation, le Conseiller relation client à distance sera capable de :

- Accueillir le client ou l'utilisateur à distance en adaptant sa communication au canal utilisé (téléphone, e-mail, chat, réseaux sociaux, etc.) ;
- Collecter, analyser et qualifier les informations nécessaires afin d'identifier précisément les besoins du client ou de l'utilisateur ;
- Apporter un conseil personnalisé et proposer une réponse adaptée en garantissant une expérience client de qualité ;
- Gérer les situations difficiles, les réclamations ou les insatisfactions en adoptant une communication apaisante et orientée vers la résolution ;
- Mettre en œuvre des actions de fidélisation afin de pérenniser la relation commerciale et renforcer la satisfaction client ;
- Assurer le recouvrement amiable des créances en recherchant des solutions adaptées et en préservant la relation avec le client ;
- Utiliser les outils numériques de gestion de la relation client (CRM) pour assurer la traçabilité des échanges, dans le respect du RGPD et des procédures de l'entreprise.

Compétences

Assurer des prestations de service personnalisées en relation client à distance

- Accueillir à distance le client ou l'utilisateur
- Collecter les données du client ou de l'utilisateur et identifier son besoin
- Apporter un conseil personnalisé au client ou à l'utilisateur
- Gérer des situations difficiles en relation client à distance

Développer la relation commerciale à distance et contribuer à sa pérennité

- Proposer des solutions adaptées aux besoins du prospect-client
- Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale
- Assurer le recouvrement amiable de créances

Aptitudes visées

Il exerce l'emploi dans le respect de la réglementation en vigueur et des procédures du centre de contact ou de l'entreprise cliente. Le conseiller utilise les outils numériques de gestion de la relation client et les outils de communication en veillant à respecter le règlement général sur la protection des données des clients et des utilisateurs (RGPD).

Le conseiller contribue à une qualité de service optimale en répondant efficacement aux demandes. Il soutient également la performance commerciale de l'entreprise par la proposition de solutions adaptées et par la promotion de produits ou de services additionnels et/ou complémentaires.

Dans le cadre des prestations de service, le conseiller contribue à un service client inclusif et tient compte d'éventuelles situations de handicap. Tout au long de l'interaction avec le client ou l'utilisateur, le conseiller relation client à distance adapte sa communication quand il constate que le client ou l'utilisateur rencontre des difficultés à communiquer oralement ou par écrit, ou des difficultés liées à l'utilisation des outils numériques. Lors d'un échange dans le cadre d'une relation commerciale, il tient compte des besoins spécifiques du prospect-client en situation de handicap et propose des solutions adaptées.

Le conseiller assure un accueil personnalisé selon le canal de communication que son interlocuteur a choisi. Il se présente avec un ton adapté au canal et conformément à la charte du centre de contact ou de l'entreprise cliente. Il écoute activement la demande exprimée par le client ou l'utilisateur. Il l'analyse par un questionnaire ciblé afin d'identifier s'il s'agit d'une demande d'information, d'une réclamation, d'un conseil, d'un projet d'achat ou d'une assistance technique. Il reformule la demande, réalise un diagnostic précis de la situation et du besoin et qualifie le degré d'urgence de la réponse. Il vérifie la compréhension de la réponse par l'interlocuteur et s'assure de sa satisfaction.

Dans le cadre d'une relation commerciale, le conseiller client à distance vérifie le consentement préalable du prospect-client avant toute sollicitation commerciale. Il identifie les attentes du prospect-client à partir des données issues des outils numériques de gestion de la relation client à distance ou recueillies lors des échanges avec le prospect-client. Il propose une solution commerciale ou un produit qui répond aux besoins du prospect-client. Il adapte son argumentaire commercial selon le profil du prospect-client et valorise les bénéfices de la solution proposée.

Dans le respect de la stratégie de développement de la relation client, le conseiller contribue à la fidélisation du client. Il personnalise la solution commerciale proposée pour créer un lien durable avec le client. Le conseiller assure également le recouvrement amiable des créances et planifie les relances préventives afin de contribuer à maintenir l'engagement du client. En cas d'insatisfaction du client ou de l'utilisateur, il cherche à apaiser les tensions, tout en gérant ses propres émotions. Si besoin, il oriente le client ou l'utilisateur vers les bons interlocuteurs. Le conseiller contribue à la transition écologique par le respect des procédures et des consignes issues de la démarche de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) ou du centre de contact.

Le conseiller relation client à distance exerce l'emploi sous la responsabilité de sa hiérarchie. Sa prestation varie en fonction de l'activité du centre de contact ou de l'entreprise cliente. Il peut assurer des activités variées, à savoir l'assistance technique, la vente, la fidélisation et le recouvrement des créances. Il s'adapte aux changements d'activité et s'approprie les procédures et les caractéristiques des produits et des services. Il se forme constamment aux outils numériques et s'adapte à leur évolution. Le conseiller est en contact avec les clients, les utilisateurs, l'ensemble de l'équipe de conseillers, sa hiérarchie, des interlocuteurs internes et externes selon le contexte du centre de contact.

L'emploi s'exerce à temps plein ou à temps partiel, sur site ou en télétravail. Les conditions de travail varient en fonction des lieux et des organisations. Le conseiller peut travailler dans un centre de contact d'une entreprise privée, d'un organisme public, d'une entreprise publique, ou dans un centre de contact externalisé en France ou à l'étranger. Les horaires varient en fonction des cibles et de l'activité de l'entreprise, et peuvent inclure le travail de nuit, les week-ends et les jours fériés. Le rythme de travail varie en fonction des flux d'activité. Le conseiller applique les mesures de prévention des risques professionnels, signale toute difficulté et sollicite l'appui de son encadrement si nécessaire. L'utilisation de l'anglais peut être demandée selon le contexte de l'entreprise.

Débouchés

La relation client à distance est intégrée dans des organismes publics et dans tous les secteurs d'activités économiques.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Téléconseiller
- Télévendeur
- Conseiller hotline
- Conseiller client
- Conseiller clientèle
- Chargé de clientèle ou chargé de clientèle Téléservices
- Commercial sédentaire
- Opérateur des Renseignements Téléphoniques
- Conseiller de voyage
- Chargé d'assistance
- Chargé de recouvrement

Programme

À partir de 230h

Bloc 1 - Assurer des prestations de service personnalisées en relation client à distance

- Accueillir à distance le client ou l'utilisateur
- Collecter les données du client ou de l'utilisateur et identifier son besoin
- Apporter un conseil personnalisé au client ou à l'utilisateur
- Gérer des situations difficiles en relation client à distance

À partir de 230h

Bloc 2 - Développer la relation commerciale à distance et contribuer à sa pérennité

- Proposer des solutions adaptées aux besoins du prospect-client
- Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale
- Assurer le recouvrement amiable de créances



Période en entreprise

La période en entreprise n'est pas obligatoire, mais elle est vivement conseillée afin d'acquérir des compétences professionnelles concrètes sur le terrain.



100 % à distance (hors examens)



À partir de 460h - Durée ajustable en fonction du profil

Sur ce parcours, **un seul mot d'ordre : la flexibilité** ! Une formation 100 % à distance, accessible à tout moment de l'année, une progression à votre rythme sur les différents modules du programme, plusieurs sessions d'examens organisées dans l'année, etc.

Après étude du dossier et selon les aménagements possibles, les méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation peuvent être adaptées aux publics en situation de handicap.

[Nous consulter pour plus d'informations.](#)

Profils

- Salariés
- Demandeurs d'emploi
- Apprentis
- Personnes en poursuite ou en reprise d'études
- Entrepreneurs / auto-entrepreneurs
- Une expérience professionnelle dans le domaine commercial est souhaitée

Prérequis

Pour accéder à ce parcours, vous devez remplir les conditions suivantes :

- Réussite au test de positionnement : test de positionnement en culture générale (français, culture entreprise, commerce) permettant de vérifier l'adéquation du niveau du candidat avec les exigences de la formation

Modalités d'accès

- Entretien
- Dossier de candidature
- Disposer d'un ordinateur muni d'une connexion internet, d'un micro et d'une caméra fonctionnels

Délais d'accès

Inscriptions à tout moment de l'année.

Le délai d'accès à la formation est habituellement de 14 jours après validation de votre dossier.

Modalités d'évaluation

Deux sessions d'examens par an : avril et octobre.

Les compétences des candidats sont évaluées par le biais de contrôles continus et d'examens finaux :

- Une mise en situation professionnelle ;
- Un entretien technique ;
- Un questionnaire à partir de productions ;
- Un entretien final, comprenant un temps d'échange avec le candidat sur un dossier professionnel réalisé en amont de la session.

Pour consulter la version détaillée des modalités d'évaluation, vous pouvez vous référer à la [fiche RNCP du titre](#).

Poursuite d'études

Cette certification professionnelle vous donne les clés pour être rapidement opérationnel sur le marché de l'emploi.

Toutefois, une poursuite d'études peut être une option intéressante si vous souhaitez renforcer votre profil ou vous spécialiser (Négociateur technico-commercial, Responsable petite et moyenne structure, etc.).

Validation de blocs de compétences, équivalences et passerelles

Possibilité de validation de bloc de compétences :

Il est possible de valider un ou plusieurs blocs de compétences de ce titre.

Équivalences et passerelles :

Vous pouvez consulter la liste des équivalences et passerelles sur cette formation directement via la [fiche RNCP du titre](#).

Indicateurs de résultats (2024-2025)

Sources :

Année de référence des taux 2024-2025 pour : le nombre d'apprenants totaux, présentés à l'examen, en réussite, en rupture ou abandon

Année de référence des taux 2023-2024 pour : l'insertion professionnelle de nos apprenants, la poursuite d'étude et la valeur ajoutée

Formation 100 % à distance

Indicateurs généraux

5 apprenants ont suivi leur formation sur l'année 2024-2025. Étude réalisée auprès de nos 3 apprenants ayant passé les examens (taux de présentation à l'examen : 60 %), dans le cadre d'une enquête de satisfaction (taux de retour : 33 %).

Taux d'obtention de la certification : 100 %

Taux de satisfaction : 100 %

Taux d'insertion à 6 mois : Non significatif

Taux d'insertion à 6 mois dans les métiers visés : Non significatif

Indicateurs alternance

4 apprentis ont suivi leur formation sur l'année 2024-2025. Étude réalisée auprès de nos 2 apprentis ayant passé les examens (taux de présentation à l'examen : 50 %), dans le cadre d'une enquête de satisfaction (taux de retour : 50 %).

Taux d'obtention de la certification des apprentis : 100 %

Taux de satisfaction des apprentis : 100 %

Taux d'interruption en cours de formation : 50 %

Taux de rupture du contrat d'apprentissage : 0 %

Taux de poursuite d'études des apprentis : Non significatif

Taux d'insertion des apprentis à 6 mois : Non significatif

Taux d'insertion à 6 mois dans les métiers visés : Non significatif

Taux de valeur ajoutée : Non significatif

Méthodes pédagogiques mobilisées

- Accompagnement individuel et en groupe assuré par des tuteurs/formateurs experts dans le domaine.
- Encadrement assuré par un référent pédagogique et un référent examens.
- Webconférences en direct (également accessibles en différé), forums de discussions, messagerie personnelle.
- Apports de contenus, analyse de cas pratiques, jeux de rôles, échanges libres.
- Plateforme accessible 7j/7.
- Accès à une vidéothèque et une bibliothèque numérique.

Financements

Modalités de financement

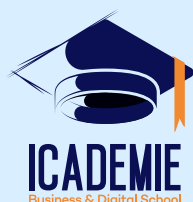
- Contrat d'apprentissage
- CDI Apprentissage
- Contrat de professionnalisation
- CPF
- CPF transition
- Plan de développement des compétences
- France Travail
- Autofinancement

Prise en charge à 100 % possible selon les modalités de financement.

Tarifs

À partir de 3 390 € TTC.

Contactez le service Conseil en Formation pour le détail des conditions tarifaires.



Formation à distance

3 Rue Racine
83000 Toulon
09 73 03 01 00
contact@icademie.com
SIRET 489 088 971 00093

Paris

44 bis Quai de Jemmapes
75010 Paris
01 75 85 85 65
contact@icademie-paris.com
SIRET 489 088 971 00192

Aix-Marseille

415 Avenue des Chabauds
13320 Bouc-Bel-Air
04 42 58 86 31
contact@icademie-aixenprovence.com
SIRET 489 088 971 00077

Toulon

15 Boulevard de Strasbourg
83000 Toulon
04 89 33 14 62
contact-toulon@icademie.com
SIRET 489 088 971 00051

Icademie est membre du groupe Eureka Education, spécialiste de l'enseignement supérieur professionnel en France.
Établissement d'enseignement supérieur privé à distance.
Centre de formation continue enregistré sous le numéro de déclaration d'activité : 93 83 03 805 83.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État - Code APE : 8559A - N° Académique : 083DISOE

*Ce document peut faire l'objet de modifications afin de répondre à des impératifs d'ordre pédagogique.
Date de MAJ de la fiche : 03/07/2026*