

# TITRE PRO Conseiller relation client à distance

Commerce - Achats - Vente

# PROMEO

05/12/2025

## Public et prérequis

Toute personne amenée à conseiller des clients à distance

## Les objectifs

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

## Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

Alternance d'apports théoriques et réglementaires et de cas pratiques, mises en situations et jeux de rôle à partir d'exercices concrets pour les participants  
Mise à disposition d'outils et documents types

Une formation conçue comme une brique essentielle dans la construction et le développement du conseil et de la relation client à distance

La formation est animée par des formateurs experts, validés par nos équipes pédagogiques et disposant de 5 à 10 années d'expérience dans leur domaine de compétences.

## Validation et certification

Titre Professionnel Conseiller relation client à distance - RNCP 35304

## Outils pédagogiques

Supports théoriques  
Multiples cas pratiques, mises en situations et jeux de rôles à partir d'exercices concrets  
Outils et documents types

## Contenu de la formation

### Découverte du métier et de la certification

Présentation de PROMEO, du bloc de compétences et du parcours de formation en modules (des points clés seront abordés plusieurs fois)

Enjeu d'intégrer l'importance de la communication écrite et orale, de la bonne utilisation des technologies de la relation à distance et de la satisfaction client  
Organisation et modalités pratiques, Évaluations en Cours de Formation, Dossier Professionnel

Modalités d'obtention de la certification : Mise en situation professionnelle (3h), entretien technique (30 minutes), entretien final (15 minutes)

### BC01 ASSURER DES PRESTATIONS DE SERVICE ET CONSEIL EN RELATION CLIENT A DISTANCE

Les modules ci-dessous sont spécifiques au bloc de compétences "Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance".

### RÉFÉRENCE

**COAV0010**

### CODE RNCP

**35304**

### CENTRES DE FORMATION

**Soissons, Amiens**

### DURÉE DE LA FORMATION

**29 jours / 203 heures**

### ACCUEIL PSH

**Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.**

### PARTENAIRE

**MINISTÈRE DU TRAVAIL ET DE L'EMPLOI**

## Les + Promeo

- 60 ans d'existence
- Une communauté de 3 100 alternantes
- 24 000 stagiaires formés par an
- 3 500 entreprises qui nous font confiance
- Un accompagnement personnalisé et un contact dédié
- L'expertise professionnelle de tous nos formateurs
- La diversité des diplômes sous accréditation par des partenaires de renom
- Une pédagogie active
- Des infrastructures technologiques et un environnement stimulant

## **Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner**

Soigner son accroche (attitude posée, voix chaleureuse, langage positif, message percutant...) pour capter l'attention dès les premiers instants

Fidéliser par la qualité de la relation

Maîtriser l'échange (les mots et expressions qui mettent en confiance)

Faire s'exprimer l'interlocuteur pour détecter ses motivations

Questionner : utiliser les différents types de questions (ouvertes, fermées, alternatives ...)

Reformuler pour comprendre, valoriser et souligner les points d'appui

Écouter activement

Valoriser l'interlocuteur et souligner les points d'appui

## **Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix**

Proposer et valoriser l'offre client aux motivations découvertes

Acquérir les techniques d'argumentation persuasives

Répondre en souplesse aux objections du client (effritement, retournement, isolement...)

Défendre et valoriser l'offre et sa valeur

## **Gérer des situations difficiles en relation client à distance**

Faire face au client agressif, de mauvaise foi, méprisant...

S'affirmer en douceur quand le client exerce une pression

Prendre en compte la demande pour maintenir la relation

Gérer la réclamation

## **BC02 RÉALISER DES ACTIONS COMMERCIALES EN RELATION CLIENT A DISTANCE**

Les modules ci-dessous sont spécifiques au bloc de compétences "Réaliser des actions commerciales en relation client à distance".

### **Réaliser des actions de prospection par téléphone**

RÉALISER DES ACTIONS DE PROSPECTION ET DE SAISIE DES COMMANDES :

Réussir la mise en relation avec la cible

Dérouler le guide d'entretien

Saisir la commande, proposer des produits / services additionnels ou de substitution

Qualifier le fichier avec les informations retenues

VENDRE DES PRODUITS ET DES SERVICES :

S'approprier les techniques, outils et méthodes de vente

Respecter les étapes de l'entretien de vente

Identifier les besoins

### **Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations**

Découvrir les besoins et les motivations d'achat du client : l'écoute, la reformulation, le SONCAS...

Proposer une offre adaptée : une offre pertinente, le produit de substitution...

Construire un argumentaire de vente : les principes de l'argument, la réponse aux objections, la méthode CAP

Conclure la vente : la vente complémentaire, les services associés, la fidélisation, la prise de congé

### **Gérer des situations de rétention client**

Qualifier ses interlocuteurs

Accrocher l'intérêt de l'interlocuteur

Argumenter le bénéfice de la solution proposée

Rebondir sur les objections courantes

Accepter le refus... pour mieux revenir

### **Assurer le recouvrement amiable de créances**

Identifier ce qui légitime la créance

Transformer les contraintes en démonstration économique client

Utiliser les techniques de justification du prix

Formaliser son objectif, son plancher, son exigence initiale

Identifier les concessions possibles et les contreparties à demande

## SYNTHESE DE LA FORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Accompagnement à la préparation du dossier professionnel à fournir au jury lors des épreuves

Accompagnement à la préparation à la communication orale : Présentation orale devant le jury

### Modalité d'évaluation

L'évaluation des acquis est réalisée tout au long de la formation au travers des mises en situation et exercices proposés.

Passage du Titre Professionnel Conseiller relation client à distance - RNCP 35304 (3 jours de certification)