

Conseiller relation client à distance

RNCP35304 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	312t
Formacode(s)	34507, 34076, 34026, 34027
Code(s) ROME	D1408, M1401
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	06/07/2026

Certificateur(s)

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Partenaires habilités

361 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 348 à former et organiser l'évaluation et 13 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
2ND ACADEMY	89201969600012	Former et organiser l'évaluation
AADPSFP	78035020300029	Former et organiser l'évaluation
AADPSFP	78035020300052	Former et organiser l'évaluation
AADPSFP	78035020300078	Former et organiser l'évaluation
AADPSFP	78035020300086	Former et organiser l'évaluation
AADPSFP	78035020300094	Former et organiser l'évaluation
AADPSFP	78035020300102	Former et organiser l'évaluation
ACADEMEE	90468475000022	Former et organiser l'évaluation
ACADEMIE DES METIERS CENTRE DE FORMATION	88977538300033	Former et organiser l'évaluation
A.C.G.D.	52490818300030	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 361 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp35304-conseiller-relation-client-a-distance/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le conseiller relation client à distance assure pour des entreprises ou des administrations publiques des prestations de services et de conseil, et des actions commerciales pour des entreprises. Tout au long de son activité, il utilise le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et les réseaux sociaux.

ACTIVITÉS VISÉES

Le conseiller relation client à distance se réfère aux règles et aux conventions relatives à la communication orale et écrite.

Les missions du conseiller relation client à distance varient en fonction de l'activité de l'entreprise ou de la structure. Il respecte la réglementation en vigueur dans son champ d'intervention, les normes qualité, les chartes et procédures de l'entreprise. Il vise à atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs qui lui sont fixés, cherche à satisfaire le client ou le prospect tout en préservant les intérêts de l'entreprise.

Dans le cadre de prestations de services et de conseil, le conseiller relation client à distance apporte un renseignement fiable correspondant aux attentes et besoins du client, du prospect ou de l'utilisateur. Selon les procédures de l'entreprise, de l'institution ou de l'administration publique, il répond à des demandes d'assistance administrative, technique ou commerciale. Il écoute activement le client, le prospect ou l'utilisateur afin de comprendre et d'identifier les enjeux. Il le conseille, l'accompagne dans ses démarches et si besoin, il oriente son interlocuteur vers la personne compétente ou propose un rendez-vous.

Dans le cadre des actions commerciales, le conseiller relation client à distance s'entretient avec le prospect ou le client, découvre ses attentes et ses besoins et lui propose un rendez-vous ou une offre commerciale qu'il argumente pour obtenir son accord. Pour fidéliser le client, le conseiller l'accompagne tout au long de l'acte d'achat, lui propose des produits de substitution, des offres promotionnelles et lui fait bénéficier d'offres spécifiques en adéquation avec les objectifs fixés et les offres en cours. Le conseiller procède à des relances préventives ou au recouvrement de créances. Il sollicite le paiement immédiat ou étudie avec le client les possibilités de règlement amiable, il recherche à obtenir l'accord et l'engagement du débiteur.

Le conseiller relation client à distance travaille sous la responsabilité de sa hiérarchie et agit conformément aux procédures de l'entreprise ou de l'administration publique.

Il est en contact avec les clients et prospects, avec les services internes de l'entreprise ou, avec les usagers du service public pour le compte d'institutions ou d'administrations publiques.

Le conseiller relation client à distance exerce son activité au sein de services relation client qui regroupent diverses fonctions, telles que la fonction administrative, comptable, commerciale, ou la fonction d'assistance... Dans le cadre de missions ponctuelles ou continues suite à la sollicitation de commanditaires privés ou institutionnels en B to B* ou B to C*, le conseiller participe au fonctionnement, au développement commercial et au suivi administratif des dossiers.

Il travaille dans un service de relation client internalisé ou externalisé de l'entreprise, le cas échéant à domicile en télétravail, mais il peut aussi travailler comme indépendant depuis son domicile.

L'emploi s'exerce en travail posté à temps plein ou à temps partiel. Les horaires peuvent être variables selon les cibles et l'activité de l'entreprise. L'emploi peut s'exercer la nuit, les week-ends et les jours fériés. Le rythme de travail varie en fonction des flux d'activité et de la multiplicité des tâches.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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 réservations
- gérer des situations de rétention client
- assurer le recouvrement amiable de créances

Compétences transversales de l'activité type :

- adopter un comportement orienté vers l'autre en relation client à distance
- communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance
- mettre en œuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion des dossiers.

Blocs de compétences

RNCP35304BC01 — Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :

- a)
D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s)
- b)
d'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat
- c)
des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation

RNCP35304BC02 — Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :

- a)
D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s)
- b)
d'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat
- c)
des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- les services à la personne et aux entreprises
- la vente à distance et le E-commerce
- l'information et les télécommunications
- l'assurance et la finance
- l'assistance
- l'automobile
- les administrations et le service public
- les industries
- le transport et le tourisme
- l'eau, l'énergie
- la santé

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- attaché commercial
- conseiller client
- conseiller clientèle
- conseiller commercial
- conseiller hotline
- conseiller voyage
- chargé d'accueil
- chargé d'assistance
- chargé de clientèle

- chargé de recouvrement
- commercial sédentaire
- gestionnaire
- téléconseiller
- télévendeur
- téléprospecteur

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 424 €
Familles professionnelles (FAP)	L2X61 — Agents administratifs · tension 1/5 (Très faible) L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée) R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers · tension 3/5 (Modérée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	56 847
Jugés difficiles à recruter	27 %
Emplois saisonniers	11 %
Familles professionnelles (FAP)	L2X61 — Agents administratifs L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers R3X80 — Maîtrise des magasins R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	7 650 €
Selon la branche	5 800 € – 7 785 €

Prise en charge	Branches concernées
7 650 €	Valeur par défaut · 185 branches
7 785 €	CPNE Entreprises des activités du déchet et de la propreté urbaine, CPNE Travail Temporaire, CPNE de l'édition de livres, de l'édition phonographique et de l'édition de musique, CPNE des Télécoms, CPNE du commerce de détail alimentaire non spécialisé
6 500 €	CPNE Branche Caoutchouc, CPNE de l'immobilier, CPNE des industries de santé (CPNEIS)
6 000 €	CPNEF inter-secteurs papier carton, CPNEFP de la métallurgie
7 758 €	CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager
7 727 €	CPNEF de la Publicité
7 711 €	CPNE du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire
7 689 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
7 574 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil
7 538 €	CPNEFP de la branche commerce de détail de l'habillement et articles textiles
7 327 €	CPNEFP de la Mutualité Sociale Agricole
7 169 €	CPNEFP Branche du Commerce de Détail Non Alimentaire
5 800 €	CPNEFP des industries électriques et gazières

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 06/07/2026

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP12504

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP42431

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP12504

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

www.travail-emploi.gouv.fr

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35304/>

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	33
Organismes gestionnaires (CFA)	22
Organismes formateurs	30
Régions couvertes	13

Départements couverts	23
Organismes certifiés Qualiopi	28
Formations à distance	4
Sessions	de 01/2025 à 02/2029

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	750
Parcours menés à terme	651
Taux d'achèvement	87 %
Période	02/2022 – 09/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	781
Montant total engagé	1 288 943 €
Coût moyen par dossier	1 650 €
Durée moyenne	95 h
Période	07/2021 – 07/2026
France compétences	91 %
France Travail	4 %
Reste à charge titulaire	4 %
Entreprise	1 %
OPCO	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.