

# Devenir Conseiller·e Clientèle

MaCarrière

m<sup>2</sup>i  
Formation

Document mis à jour le 17/09/2025

Dispositif de formation : **Préparation Opérationnelle à l'Emploi (POE)**  
Date de formation : **Du 20 octobre 2025 au 3 février 2026**  
Lieu(x) de formation : **Chasseneuil-du-Poitou**  
Réunion d'Information : **Le 8 septembre 2025 ou le 26 septembre 2025**  
Date limite d'envoi de candidature : **Le 10 octobre 2025**

Vous souhaitez évoluer dans des missions à forte dimension humaine ?  
Vous avez le goût du challenge et un bel esprit d'équipe ?

Devenez conseiller relation client à distance !

Vous exercerez un métier fait d'interactions constantes, des missions gratifiantes permettant par exemple de venir en aide à autrui, de répondre à des questions et de résoudre des problèmes.

Afin de vous permettre d'intégrer en toute sérénité l'un des plus grands acteurs locaux de référence dans la prestation de la relation client à distance pour le compte de grands donneurs d'ordres internationaux, formez-vous au métier de conseiller client durant 65 jours avec période pratique en entreprise, avant de rejoindre Aquitel en CDI.

Au programme, pas de prospection, pas de démarche commerciale (pas de vente de produit ou service) mais seulement de la relation client, qui est plus qu'un simple métier, c'est un état d'esprit, une culture d'entreprise et des valeurs fortes !

## OBJECTIFS DE FORMATION

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Prendre en charge une demande client et lui apporter une assistance
- Accompagner le client et l'utilisateur vers la solution la plus adaptée
- Savoir communiquer en relation client à distance
- Être capable de gérer une situation difficile lors d'un appel

## PRÉREQUIS

- Bonne aisance relationnelle (discours professionnel, écoute active, empathie, sens de l'accueil...)
- Respectueux des règles de l'entreprise et des clients
- Bonne expression écrite et orale
- Travailler au sein d'une équipe
- Maîtrise des savoirs de base (lecture, écriture, calcul)

## PUBLIC CONCERNÉ ET FINANCEMENT

**Cette formation financée à 100%\* est à destination des demandeur·se·s d'emploi inscrit·e·s à France Travail.**

Après validation de votre candidature par l'entreprise, elle sera soumise à votre conseiller France Travail pour valider la cohérence entre votre profil et votre projet de formation.

# COMPÉTENCES ET TECHNOLOGIES ABORDÉES

Catégorie	Module et objectifs	Nbre Jours	Nbre Heures
Méthode	<b>Présentation du cursus :</b> Présenter l'entreprise - Présenter le métier - Terminer la partie administrative - Faire une activité "brise-glace" : Escape Game	0,5	3,5
Méthode	<b>Présentation du cursus :</b> Identifier les plateformes pédagogiques - Présenter le cursus dans le détail avec le formateur référent - Se découvrir	0,5	3,5
Techno de l'information et relation client	<b>Connaissance métier : Découverte entreprise dynamique / CRM</b> Démystifier la fonction de conseiller relation client à distance - Découvrir le réglementaire en relation client à distance - Connaissance de l'environnement - Utiliser les applications métiers - Utiliser les outils de suivi : fiche client, fiche contact, tableaux de bord, base de données	1	7
RAN	<b>Remise à niveau sur l'outils informatique / numérique :</b> Naviguer dans Windows - Rechercher et gérer l'information sur le Web - Gagner en dextérité - Utiliser les logiciels Word, Excel - Utiliser les outils de messagerie - Utiliser les outils collaboratifs	1	7
Immersion entreprise	<b>Immersion chez AQUITEL - Découverte du métier en conditions réelles - Visualiser l'objectif final en étant en double écoute avec des conseillers</b>	0,5	3,5
REX	<b>Retour sur Expérience :</b> Echanger sur les observations de la matinée - Développer sa fonction de CRCD en entrant dans une logique positive d'amélioration continue - Communiquer à l'orale et à l'écrit	0,5	3,5
RAN	<b>Remise à niveau sur l'outils informatique / numérique :</b> Naviguer dans Windows - Rechercher et gérer l'information sur le Web - Gagner en dextérité - Utiliser les logiciels Word, Excel - Utiliser les outils de messagerie - Utiliser les outils collaboratifs	2	14
Communication	Appliquer les techniques de communication orale et écrite - Connaître les différents styles de communication - Enrichir son vocabulaire - Registre de communication - Gestion du temps - Gestion des émotions	1	7
Service, conseil et assistance	Identifier et susciter les besoins et les attentes des clients - Adopter une posture de service - Connaître les typologies clients - Connaissance du registre des émotions	1	7
RAN	<b>Remise à niveau sur l'outils informatique / numérique :</b> Naviguer dans Windows - Rechercher et gérer l'information sur le Web - Gagner en dextérité - Utiliser les logiciels Word, Excel - Utiliser les outils de messagerie - Utiliser les outils collaboratifs	1	7
Service, conseil et assistance	<b>Travaux pratiques : Entreprise fictive</b> Qualifier un fichier client - Recherche des informations dans la documentation et accompagner la personne à distance - Utiliser les applications multicanales internes/externes - Utiliser les outils de suivi: fiche client, fiche contact, tableau de bord, BDD	1	7
Immersion entreprise	<b>Immersion chez AQUITEL - Découverte du métier en conditions réelles - Visualiser l'objectif final en étant en double écoute avec des conseillers</b>	0,5	3,5
REX	<b>Retour sur Expérience :</b> Echanger sur les observations de la matinée - Développer sa fonction de CRCD en entrant dans une logique positive d'amélioration continue - Communiquer à l'orale et à l'écrit	0,5	3,5
Suivi individuel	<b>Entretien collectif et individuel / cas pratique groupe</b>	1	7

Service, conseil et assistance	<b>Travaux pratiques : Mise en situation :</b> Pratiquer l'écoute active - Instauration d'un climat de confiance - Analyser et comprendre la demande - Proposer à son interlocuteur de solutions les plus adaptées à son contexte - Donner la réponse sans interprétation - Conduire l'entretien de manière directive et avec assertivité - Gérer les délais de traitement	2	14
Service, conseil et assistance	Pratiquer l'écoute active - Analyser et comprendre la demande - Proposer à son interlocuteur de solutions les plus adaptées à son contexte	2	14
Communication	Développer sa capacité à synthétiser - Pratiquer l'écoute active - Apprendre à connaître les conséquences de ses émotions - Choisir les mots justes et le style adapté - Transmettre une image positive - Connaître les techniques d'écoute de Porter	1	7
Communication	<b>Rédiger en relation client :</b> Revoir les règles d'orthographe, de grammaire, de conjugaison - Savoir prendre des notes - Faire un compte rendu - Ecrire des mails professionnels - Utiliser un chat	1	7
Communication	<b>Gérer les situations difficiles :</b> Gérer des demandes particulièrement complexes - Gérer des clients "difficiles" mais non-agressifs : client dépassé par les événements, client excessivement bavard,...Gérer des clients agressifs : simple énervement, agression verbale et menaces... - Identifier les différents types de réclamations et propositions de réponses adaptées	1	7
Service, conseil et assistance	<b>Evaluation : Mise en situation :</b> Pratiquer l'écoute active - Instauration d'un climat de confiance - Analyser et comprendre la demande - Proposer à son interlocuteur de solutions les plus adaptées à son contexte - Donner la réponse sans interprétation - Conduire l'entretien de manière directive et avec assertivité - Gérer les délais de traitement - Utiliser les supports à disposition : procédures techniques, manuels techniques, fiches d'intervention	1	7
Service, conseil et assistance	<b>Gestion du stress - face à des situations / personnes difficiles</b>	1	7
Immersion entreprise	<b>Immersion chez AQUITEL - Découverte du métier en conditions réelles - Visualiser l'objectif final en étant en double écoute avec des conseillers</b>	0,5	3,5
REX	<b>Retour sur l'expérience :</b> Echanger sur les observations de la matinée - Développer sa fonction de CRCD en entrant dans une logique positive d'amélioration continue - Communiquer à l'oral et à l'écrit	0,5	3,5
Conditions Plateau - Challenges	<b>Challenges plateau</b>	1	7
Service, conseil et assistance	<b>Gérer les situations difficiles :</b> Gérer des demandes particulièrement complexes - Gérer des clients "difficiles" mais non-agressifs : client dépassé par les événements, client excessivement bavard,...Gérer des clients agressifs : simple énervement, agression verbale et menaces... - Identifier les différents types de réclamations et propositions de réponses adaptées	2	14
Service, conseil et assistance	<b>Maîtriser les temps de communication :</b> Maîtriser les temps de communication, aller à l'essentiel, répondre au client de manière complète et structurée.	1	7
Service, conseil et assistance	<b>Travaux pratiques : Mise en situation :</b> Pratiquer l'écoute active - Instauration d'un climat de confiance - Analyser et comprendre la demande - Proposer à son interlocuteur de solutions les plus adaptées à son contexte - Donner la réponse sans interprétation - Conduire l'entretien de manière directive et avec assertivité - Gérer les délais de traitement - Utiliser les supports à disposition: procédures techniques, manuels techniques, fiches d'intervention	0,5	3,5
Conditions Plateau - Challenges	<b>Challenges plateau</b>	0,5	3,5
Service, conseil et assistance	<b>Gestion du stress</b>	1	7
Service, conseil et assistance	<b>Gestion du stress par 1/2 groupe</b>	1	7

Immersion entreprise	<b>Immersion chez AQUITEL - Découverte du métier en conditions réelles - Visualiser l'objectif final en étant en double écoute avec des conseillers</b>	0,5	3,5
REX	<b>Retour sur Expérience :</b> Echanger sur les observations de la matinée - Développer sa fonction de CRCD en entrant dans une logique positive d'amélioration continue - Communiquer à l'orale et à l'écrit	0,5	3,5
Service, conseil et assistance	<b>Evaluation : Mise en situation :</b> Pratiquer l'écoute active - Instaurer un climat de confiance - Analyser et comprendre la demande - Proposer à son interlocuteur de solutions les plus adaptées à son contexte - Conduire l'entretien de manière directive et avec assertivité - Gérer le délais de traitement - Utiliser les supports à disposition : procédures techniques, manuels techniques, fiches d'intervention - Donner la réponse sans interprétation	1	7
Service, conseil et assistance	<b>Evaluation : Mise en situation :</b> Pratiquer l'écoute active - Instaurer un climat de confiance - Analyser et comprendre la demande - Proposer à son interlocuteur de solutions les plus adaptées à son contexte - Conduire l'entretien de manière directive et avec assertivité - Gérer le délais de traitement - Utiliser les supports à disposition : procédures techniques, manuels techniques, fiches d'intervention - Donner la réponse sans interprétation	1	7
Moncef	<b>Retour Evaluations</b>	0,5	3,5
AQUITEL / Moncef	<b>Mise en commun des attendus :</b> entre Moncef référent de promotion M2i et les formateurs AQUITEL, pour la partie axée entreprise / secteur spécifique.	0,5	3,5
M2i / AQUITEL	<b>Formation théorique</b> aux conditions des secteurs bancaires et/ou de l'Energie - TOBSP - e-learning	2	14
M2i / AQUITEL	<b>Formation logiciels - des secteurs bancaires et ou de l'Energie</b>	5	35
Immersion entreprise / AQUITEL	<b>Immersion chez AQUITEL - Découverte de la mise en application réelles - Visualiser l'objectif final en accompagnant des conseillers</b>	1	7
M2i AQUITEL	<b>Formations ciblées - Secteur spécifique bancaire et/ou de l'énergie</b>	8	56
Immersion entreprise / Point RH - Début production tutorée	<b>Immersion chez AQUITEL - Découverte de la mise en application réelles - Visualiser l'objectif final en accompagnant des conseillers</b>	1	7
Production	<b>Production sur plateau AQUITEL</b>	4	28
POEI Tutorée	<b>M2i - Retour sur production</b>	2	14
Production	<b>Production sur plateau AQUITEL</b>	3	21
POEI Tutorée	<b>M2i - Retour sur production</b>	2	14
Production	<b>Production sur plateau AQUITEL</b>	3	21
POEI Tutorée	<b>M2i - Retour sur production - Fin de formation</b>	1	7

## À PROPOS DES CERTIFICATIONS

### Certification éditeur :

Les certifications éditeurs dépendent des éditeurs uniquement (PEGA, SAP, Salesforce, Microsoft, Red Hat...). Chaque éditeur a sa propre façon d'évaluer son candidat.

Cela se fait souvent par le biais d'un QCM chronométré. Sur cette base, il faut généralement obtenir un pourcentage de succès supérieur à 70%. Merci de prendre le temps de demander à vos interlocuteurs M2i le cadre et les conditions de ce passage.

### Validation des acquis M2i :

La validation des acquis M2i se fait soit par un QCM chronométré, soit par un examen de fin de parcours ou les candidats passent par groupes de 2 ou 3 devant un jury qui déterminera vos acquis suite à votre cursus de formation. Généralement cette soutenance est précédée de 3 jours de travaux pratiques en groupe afin de préparer cette soutenance. Les équipes M2i pourront vous guider dans votre projet.

## **LES PLUS DE M2I FORMATION**

Microsoft Teams Education, un outil de suivi et d'animation en présentiel et à distance :

- Espace de stockage collaboratif pour accéder aux différents supports de cours et cahiers d'exercices
- Fonctionnalités pour gérer des sessions à distance

La playlist e-learning : tous les apprenants ont accès avant, pendant et après le cursus à notre plateforme e-learning M2i Learning pour :

- Acquérir les connaissances prérequis avant de démarrer (sous condition de l'existence des modules pour combler les lacunes)
- Utiliser les modules conseillés par les formateurs pour faire de l'ancrage mémoriel sur des sujets abordés pendant la formation
- Revenir sur un sujet après la formation pour continuer à s'auto-former

## **MODALITÉS, MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

Formation délivrée en présentiel et/ou distanciel (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre des méthodes démonstratives et actives (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

## **MODALITÉS D'ACCÈS**

Nos équipes accorderont toute leur attention au traitement de votre candidature et s'engagent à vous faire un premier retour dans un délai de 7 jours.

## **ADMISSION**

- Dossier de candidature
- Test de vérification des prérequis
- Entretien
- Validation et éligibilité France Travail (dans le cas de certains dispositifs)

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation en handicap sont consultables sur la page [Accueil PSH](#).

## **POURQUOI CHOISIR M2I FORMATION ?**

- Un apprentissage métier proactif axé sur l'emploi et basé sur le faire avec l'accompagnement de nos formateurs tout au long du parcours.
- Un accès à des experts : bénéficiez de l'expertise de nos formateurs.
- En présentiel ou à distance : accès individuel aux ressources de formation et progression personnalisée si besoin.
- Outils de suivi collectif et individuels (espaces d'échanges et de partage en ligne, salles virtuelles si en présentiel ou à distance, supports de cours, TP, exercices).

# MODALITÉS D'ÉVALUATION

Exemples de validation des acquis de formation :

- Travaux dirigés dans chaque module
- Mise en situation via des cas pratiques et un mini projet
- Certification (si prévue dans le programme de formation)
- Soutenance devant un jury de 30 à 40 min

