

# Devenir Conseiller·e Relation Client à Distance

MaCarrière

m<sup>2</sup>i  
Formation

En partenariat avec :



Document mis à jour le 18/09/2025

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Dispositif de formation :            | <b>Préparation Opérationnelle à l'Emploi (POE)</b> |
| Date de formation :                  | <b>Du 12 novembre 2024 au 14 février 2025</b>      |
| Période de stage :                   | <b>Du 11 au 14 février 2025</b>                    |
| Lieu(x) de formation :               | <b>Villeneuve d'Ascq</b>                           |
| Réunion d'Information :              | <b>Le 27 septembre 2024 ou le 11 octobre 2024</b>  |
| Date limite d'envoi de candidature : | <b>Le 9 octobre 2024</b>                           |

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 !

Adéquat, entreprise comptant parmi les références dans la prestation de la relation client à distance, recrute et forme 15 conseillers relation client à distance !

Vous exercerez alors un métier au contact de l'humain avec une interaction constante avec la clientèle, des missions gratifiantes permettant de venir en aide à autrui, de répondre à des questions et de résoudre des problèmes.

Le Conseiller Relation Client à Distance a pour mission d'accueillir et d'accompagner les clients ou futurs clients d'une entreprise dans leurs actes d'acquisition de produits ou services et de leur proposer l'offre la plus adaptée à leurs besoins.

Cela regroupe deux grandes catégories de métiers : les métiers de la vente et du conseil et les métiers d'assistance et de support après-vente.

Dans des services dédiés à l'assistance administrative, commerciale ou technique, le conseiller relation client à distance reçoit les demandes en direct ou en différé, réalise un diagnostic de la situation et assure l'assistance de niveau 1. En cas de besoin, il transfère la demande à l'interlocuteur disposant des compétences requises, ou il sollicite sa hiérarchie

Dans le cadre d'actions commerciales à distance, le conseiller relation client à distance s'entretient avec le prospect ou le client par téléphone, découvre ses attentes et ses besoins et lui propose une offre

Le conseiller relation client à distance est force de proposition pour l'amélioration des supports, tels que les guides d'entretien et les outils de communication, fait remonter toutes les informations utiles à l'entreprise et participe à la démarche qualité.

Le métier n'est pas physiquement contraignant (poste assis, pas de port de charges), de nombreuses personnes en situation de handicap lourd peuvent pratiquer cette activité.

**Votre formation d'une durée de 57 jours et animée par des experts métier/terrain se déroulera du 12 novembre 2024 au 10 février 2025 avec période de congé du 25 décembre 2024 au 05 janvier 2024.**

# OBJECTIFS DE FORMATION

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

- Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone
- Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur
- Apporter une assistance de niveau 1 au client
- Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale
- Réaliser des actions de prospection par téléphone
- Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles
- Vendre des produits et des services
- Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention
- Assurer le recouvrement amiable de créances

Un focus fil rouge sera également fait sur les compétences suivantes :

- Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance
- Gérer des dossiers en relation client à distance
- Utiliser les technologies de la relation client à distance
- Participer à une démarche qualité en relation client à distance

# PRÉREQUIS

- Dynamisme et sourire vous caractérisent
- Aisance avec l'outil informatique – utilisation courante d'un ordinateur et des outils bureautiques
- Bonne expression orale et écrite
- Excellente capacité relationnelle
- Sens du dialogue et de l'écoute
- Appétence commerciale

# PUBLIC CONCERNÉ ET FINANCEMENT

Cette formation financée à 100% est à destination des demandeur·se·s d'emploi inscrit·e·s à France Travail et libres de tout engagement.

# COMPÉTENCES ET TECHNOLOGIES ABORDÉES

Planning non contractuel pouvant être soumis à modification :

| Modules   | Détail des modules/séquences   | Durée totale en heures |
|---|--|------------------------|
| <b>Intégrer son groupe et sa formation</b>  | Accueil<br>Présentation du parcours, des objectifs de la formation, du centre de formation et de l'équipe<br>Présentation des horaires et des modalités organisationnelles<br>Attentes et objectifs visés de chaque participant  | 3,5                    |
| <b>Développer les interactions interpersonnelles</b>  | Transmettre des techniques d'écoute active et de reformulation<br><br>Comprendre les mécanismes de renforcement de la confiance en soi et de l'estime de soi<br><br>Comprendre comment faire des feedbacks positifs et accueillir les critiques négatives<br><br>Optimiser sa communication                                  | 35                     |
| <b>Renforcer son intelligence émotionnelle</b>  | Comprendre le rôle et les mécanismes de transformation des émotions.<br><br>Découvrir des techniques de gestion de stress et d'affirmation de soi<br><br>Entraîner ses participants à s'exprimer clairement et à se conduire de façon positive<br><br>Gérer ses émotions lors de situation conflictuelle                     | 35                     |
| <b>Remise à niveau</b>  | Outils bureautiques (Word, Excel, Powerpoint, Outlook)   | 49                     |
| <b>Développer son efficacité professionnelle et personnelle</b>   | Expérimenter des techniques de résolution créative de problème<br><br>Aider à prendre conscience de ses talents et compétences et renforcer son énergie<br><br>Etablir un autodiagnostic de son comportement de communicant<br><br>Reconnaître et étudier les composantes des différents types de tempérament clé de lecture | 28                     |
| <b>Utiliser les technologies de l'information et les outils multicanaux en relation client à distance</b> | Découverte du CRM<br><br>Création et utilisation d'une base de connaissance<br><br>Communication digitale (Réseaux sociaux, Chat...)   | 28                     |
| <b>Découverte du secteur de la RC</b>   | Connaissance du secteur<br><br>Connaissance métier<br><br>Constitution d'un lexique vocabulaire RC<br><br>Découverte des outils en RC  | 14                     |

|  |  |     |
|--|--|-----|
| <b>Assurer des missions de conseil et d'information</b>                | Assurer des missions d'information et de conseil   | 70  |
|  | Apporter une assistance, un service, un dépannage (SAV)  |     |
|  | Gérer des dossiers client  |     |
|  | Réaliser des actions de fidélisation   |     |
|  | Gérer un client difficile  |     |
|  | Gérer une demande de recouvrement amiable  |     |
| <b>Réaliser des actions commerciales en relation client à distance</b> | Réaliser des prises de commande et des ventes additionnelles   | 70  |
|  | Vendre des produits et des services  |     |
|  | Réaliser des actions de prospection, de détection de projet et de prise de rendez vous                 |     |
|  | Mises en situations reconstituées et réelles, apports d'outils et best practices                       |     |
|  | TP   |     |
| <b>Back-office</b>   | Les écrits professionnels en RC  | 35  |
|  | Traitement demande client à l'écrit  |     |
|  | Communiquer efficacement à l'écrit en maintenant la satisfaction client                                |     |
|  | Découverte d'une Entreprise d'entraînement pédagogique   |     |
|  | Mise en pratique à l'aide de l'Entreprise d'entraînement Pédagogique                                   |     |
| <b>Accompagnement</b>  | Entretiens individuels   | 14  |
|  | Individualisation de parcours  |     |
| <b>Réglementation RC</b>   | Les enjeux du développement durable  | 14  |
|  | RGPD et CNIL   |     |
| <b>Synthèse du parcours</b>  | Récapitulatif des points clés de la formation / évaluation de satisfaction/ préconisation individuelle | 3,5 |

## À PROPOS DES CERTIFICATIONS

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.

## 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 ACADEMIIC 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 dispensée à distance par des formateurs professionnels : apports théoriques, exercices de mise en situation professionnelle.

Les formateurs alternent entre la méthode affirmative (présentations, démonstrations), interrogative (tests, quiz...) et active (jeu de rôles, cas pratique, apprentissage par les pairs ...). Ils s'appuient sur les 4 piliers de l'apprentissage issus des dernières découvertes en neurosciences. Les journées sont rythmées par l'alternance entre théorie et pratique via un jeu d'exercices : exercices progressifs, exercices récapitulatifs et de validation des acquis.

## **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**

La validation des acquis M2i se fait soit par un QCM chronométré, soit par un examen de fin de parcours ou encore 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.

