

Devenir Conseiller·e Relation Client à Distance

MaCarrière

m²i
Formation

Document mis à jour le 20/08/2025

Dispositif de formation : **Préparation Opérationnelle à l'Emploi (POE)**
Date de formation : **Du 24 septembre au 12 décembre 2025**
Lieu(x) de formation : **Villeneuve d'Ascq**
Réunion d'Information : **Le 28 août 2025 ou le 9 septembre 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.

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 (la) conseiller (ère) 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 (la) conseiller (ère) 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 24 septembre au 12 décembre 2025.

OBJECTIFS DE FORMATION

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

- Garantir une relation de qualité avec les prospects et les clients via téléphone, et/ou chat et mails
- Réaliser une étude ou apportez des conseils en ligne sur la situation personnelle, professionnelle et financière du client afin de lui proposer des produits/services ou solutions de paiements adaptées
- Garantir l'enrichissement du fichier client et la fiabilité des informations enregistrées et respectez les règles et procédures
- Remonter les dysfonctionnements afin d'assurer un service client de qualité

PRÉREQUIS

- Dynamisme et sourire vous caractérisent
- Appétence commerciale / relation clientèle
- Grand sens du service
- Excellente capacité relationnelle
- Sens du dialogue et de l'écoute
- Bonne expression orale et écrite
- La connaissance d'une seconde langue européenne serait un plus

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	Modules et objectifs	Durée (en jours)	Durée (en heures)
Méthode	Présentation du cursus : Identifier les plateformes pédagogiques et le projet fil rouge - Présenter le métier - Se connaître avec une activité "brise-glace"	0,5	3,5
Soft skills	Apprendre à apprendre : Comprendre comment fonctionne notre cerveau en phase d'apprentissage - Utiliser une technique de prise de notes efficace - Mettre en pratique des stratégies d'apprentissage qui favorise la mémorisation	0,5	3,5
Soft skills	Communication et posture professionnelle : Autodiagnostic, apports d'outils théoriques et ateliers (analyse fonctionnelle, relaxation) - Les bases de la communication orale et écrite (remise à niveau Français) - Mieux gérer son stress - Travailler son placement de voix (respiration, ton, timbre...) - Développer une écoute active - Communiquer à l'écrit - Préparer son écrit : Pour qui ? Pourquoi ? - Structurer la rédaction - Spécificités des différents écrits - Assurer la relation client via les canaux digitaux	5	35
Bureautique	Prise en main de la suite collaborative Microsoft 365 : Démontrer l'importance du portail Microsoft 365 - Utiliser le lanceur d'applications - Gérer des courriels dans Outlook - Planifier des rendez-vous ou des tâches dans le calendrier Online - Concevoir des tableaux avec Excel - Rédiger des comptes-rendus avec Word - Utiliser l'espace de stockage OneDrive - Gérer des tâches en mode Agile avec Planner - Prendre des notes avec OneNote.	6	42
Validation des acquis	Préparation et passage d'une certification bureautique TOSA au choix	1	7
Métier CRCD	Démystifier la fonction de CRCD : Découvrir la variété de situations potentiellement rencontrées en relation client à distance lors de contacts "entrants" (demande d'informations, d'assistance...) ou lors de contacts "sortants" (prospection, relances, enquêtes de satisfaction...) - Identifier les évolutions en cours et à venir en matière de relation commerciale à distance : pratiques commerciales qui se développent, technologies au service du conseiller, réglementation... - Identifier les nouvelles attentes des clients vis-à-vis de la relation commerciale à distance	2	14
Méthode	Faire une veille et repérer l'information utile : Optimiser vos recherches en ligne - Identifier et valider les sources - Configurer des tableaux de bord de veille sur le Web et les réseaux sociaux - Créer une veille pour le compte de votre entreprise : image de marque et réputation, marché, concurrents, savoir-faire.	1	7
Métier CRCD	Prospecter pour obtenir des rendez-vous commerciaux : Identifier les segments de marché et de clientèle à cibler puis les interlocuteurs à contacter - S'appuyer sur les diverses sources d'informations disponibles : études de marché, fichiers déjà existants de prospects, CRM de l'entreprise, sites Web des cibles, réseaux sociaux professionnels (LinkedIn...) - Identifier clairement ses propres facteurs de différenciation avec la concurrence - Développer sa capacité à franchir les barrages, à faire accepter le rendez-vous en le rendant particulièrement intéressant et motivant pour son interlocuteur- Gérer son agenda pour les prises de rdv.	4	28
Validation des acquis	Travaux pratiques : Rédiger des scénarii de conversations pour divers contexte - simuler des prises de contact avec un client au téléphone	1	7
Métier CRCD	Amorcer un processus de vente à distance : Préparer son entretien - Développer l'art de "briser la glace" face à un interlocuteur pouvant être sur la réserve - Utiliser le téléphone professionnellement - Amorcer un dialogue naturel en évitant le style "interrogatoire de police" - Adopter les techniques qui favorisent cet échange - Gérer les difficultés - S'adapter aux différentes situations - Développer une forte capacité d'écoute et d'observation - Relancer sans en donner l'impression - Traiter un appel entrant	4	28

Validation des acquis	Travaux pratiques : atelier collectif ou simulations basées sur des cas concrets - Jeux de rôles - Débriefing sur les comportements - Rédaction d'un plan d'action	2	14
CRM	Maitriser les outils de gestion de la relation client (CRM) : Définir le rôle d'un CRM - Gérer des contact et des informations clients (ajout, mise à jour) - Suivre les interactions - Gérer des tickets de support - Automatiser des tâches répétitives - Prioriser les demandes	4	28
Validation des acquis	Travaux pratiques : Créer/modifier des fiches clients dans un CRM	1	7
IA	Augmenter ses ventes grâce à l'intelligence artificielle : Les fondamentaux de l'IA - Perfectionner ses pratiques commerciales grâce à l'IA - générer des listes de prospects - Enrichir le CRM - Optimisation de campagnes - personnalisation de contenus - Rédaction de posts efficaces sur les réseaux sociaux	1	7
Métier CRCD	Maitriser les techniques de closing : Développer sa capacité à synthétiser les échanges, à valider clairement les points d'accord et les points éventuellement en suspens - Engager son interlocuteur sur l'étape suivante, selon le cas de figure : signature immédiate, échange d'informations complémentaires, envoi ou modification d'une proposition commerciale, fixation du rendez-vous suivant... Planifier les contacts dans l'agenda	2	14
Métier CRCD	Gérer les situations difficiles : Gérer des demandes particulièrement complexes - Gérer des clients "difficiles" mais non-agressifs : client dépassé par les évènements, client excessivement bavard,...Gérer des clients agressifs : simple énervement, agression verbale et menaces... - Identifier les différents types de réclamations et propositions de réponses adaptées	5	35
Validation des acquis	Mise en situation : jeux de rôle sur la gestion de conversations difficiles ou de réclamations clients par téléphone ou par mails	2	14
Métier CRCD	Satisfaction et suivi : Savoir recueillir et analyser les feedbacks des clients - Mener une enquête de satisfaction en préparant un questionnaire - Assurer le suivi et l'amélioration de ses actions commerciales avec des indicateurs de performances et un tableau de bord	3	21
Validation des acquis	Etude de cas et exercices d'application : Créer un tableau de bord avec Excel pour suivre ses indicateurs de performance - Créer des tableaux de bords à partir du CRM	1	7
Règlementation	Réglementation et conformité dans la relation client : Connaître les principaux cadres réglementaires régissant la relation client à distance, y compris la protection des données personnelles (RGPD) et les obligations légales liées à la vente à distance - Identifier les obligations légales en matière de gestion des données personnelles, de respect des droits des consommateurs, et de gestion des plaintes et réclamations - Appliquer les règles de conformité dans chaque interaction avec le client, afin de respecter les procédures légales et les normes internes de l'entreprise - Adopter une attitude proactive pour prévenir les risques juridiques et s'assurer que les pratiques de l'entreprise restent conformes aux lois en vigueur.	2	14
Validation des acquis	Travaux pratiques : Simulation de gestion d'un litige consommateur : un client demande un remboursement en dehors du délai de rétractation légal. L'apprenant doit trouver une solution en conformité avec les lois sur la consommation et les politiques internes de l'entreprise - Contrôle de conformité interne : les apprenants jouent le rôle de conseillers audités par un service interne de conformité. Ils doivent s'assurer que leurs pratiques sont conformes à la réglementation et répondre aux questions de l'audit.	2	14
Soft skills	Travailler au sein d'une équipe (et à distance) : Définir les rôles au sein d'une équipe de service client - Comprendre l'importance de la complémentarité des compétences - Identifier les différentes personnalités au sein d'une équipe et s'adapter à leurs styles de travail - Gérer des conflits au sein d'une équipe - Adopter des méthodes de travail dans des environnements de télétravail - Utiliser les outils numériques de collaboration (Google, Microsoft)	3	21
Validation des acquis	Travaux pratiques : simulation de collaboration à distance avec contraintes	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 où 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

