



**Cofidis Group**

**PROGRAMME  
CFA 2025-2026**

Document mis à jour le 04/02/2025

# Devenir Conseiller / Conseillère Relation Client à Distance - CRCD



**Certification :** Titre Professionnel Conseiller Relation Client à Distance (CRCD)

**Code RNCP :** 35304 **Date d'échéance de l'enregistrement :** 06/07/2026

**Certificateur :** Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion - Siret 11000007200014

**Niveau de qualification :** Niveau 4 (BAC)



**Dispositifs de formation :**

- **Phase 1 :** Préparation Opérationnelle à L'Emploi (POEI), en fonction de votre niveau et des conditions d'éligibilité de France Travail,

- **Phase 2 :** Suivi d'une formation en Alternance sous Contrat d'Apprentissage ou de Professionalisation. Formation théorique assurée en partenariat avec 2I Academy

**Lieu de formation :** Villeneuve d'Ascq (59)



**Calendrier Promo1 - 2025/2026 :**

- **Période de la POEI :**

Du 3 mars 2025 au 16 mai 2025, soit 43 jours.

- **Période de l'Alternance :**

Du 19 mai 2025 au 17 avril 2026, soit 64 jours de formation.



**Réunions d'information :** au choix,

- le 20 décembre 2024

- ou le 14 janvier 2025

**Date d'enregistrement de la certification :** 06/07/2021



**Taux d'obtention :** données à venir



**Taux de satisfaction :** données à venir

## PRÉREQUIS

- Vous êtes reconnu pour votre sens de la Relation Client
- Vous avez un goût prononcé pour la vente de produits/services et de l'accompagnement client
- Vous avez l'envie d'apprendre, de découvrir notre secteur d'activité, notamment Banque/Finance Votre niveau à l'écrit et à l'oral vous permet de nous exprimer avec clareté et sans fautes
- Vous démontrez des aptitudes en informatique et pratiquez avec aisance les outils numériques
- Vous souhaitez vivre une « expérience humaine » durant votre formation au sein d'un groupe où il faut bon vivre, et être acteur de votre réussite !

## PUBLIC CONCERNÉ & FINANCEMENT

**La phase 1 (POEI)** de cette formation est à destination des demandeurs d'emploi inscrit(e)s à France Travail et libres de tout engagement. Elle est financée à 100% par France Travail. (Phase optionnelle)

**La phase 2 (Alternance)** est à destination des candidats ayant conclu avec succès la phase1 et/ou possédant les prérequis cités ci-dessus, avec une 1<sup>ère</sup> expérience en Relation Client. Le coût est financé à 100% par votre entreprise et son OPCO.

Pendant votre phase d'Alternance, vous êtes rémunérés par votre employeur :

<https://www.alternance.emploi.gouv.fr/simulateur-alternant/etape-1>

## ORGANISATION & DELAIS d'ACCES

Nos formations sont mises en place avec la participation d'un minimum de 12 participants / maximum 16. Pour connaître les délais d'accès et les prochaines dates de rentrée, contactez votre **Référent Formation Alternance :** [formationaltsy@cofidis-group.com](mailto:formationaltsy@cofidis-group.com)

Votre dossier de candidature peut être reçu et étudié jusqu'à 15 jours ouvrés avant la rentrée sous réserve que celui-ci soit complet.

## DETAIL DE LA PHASE 1 - POEI

### Objectifs de la formation

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

- Identifier les enjeux et les bonnes pratiques de la Relation Client à distance pour améliorer la satisfaction client.
- Utiliser efficacement les techniques de communication orale et écrite adaptées aux différents canaux de contact (téléphone, e-mail, chat, ...).
- Analyser les besoins et attentes des clients pour proposer des solutions pertinentes et personnalisées.
- Résoudre les réclamations et situations conflictuelles en utilisant des techniques de gestion de conflits et de négociation.
- Adapter son discours et ses actions en fonction des objectifs de vente ou de fidélisation du client.
- Intégrer les dimensions sociales et éthiques dans ses missions.

Ce cursus permet aux participants d'acquérir les compétences fondamentales pour être capables de gérer efficacement les interactions clients à travers divers canaux de communication, en utilisant des outils numériques adaptés, tout en respectant les règles de conformité et en assurant la satisfaction et la fidélisation des clients.

### Compétences et Technologies abordées / Programme

Voir Annexe 1 : *Programme de la phase 1 - POEI.*

### Modalités d'évaluation de la POEI

- Dans chaque module, environ 50% de travaux dirigés et/ou pratiques pour valider la compréhension.
- Tout au long du parcours, avec des travaux pratiques/étude de cas en semi-autonomie pour ancrer les acquis.

### Admission

- Dossier de candidature (CV & Lettre de motivation)
- Test de vérification des prérequis
- Entretien
- Validation et éligibilité France Travail

@ Contactez votre Référent Formation Alternance : [formationaltsy@cofidis-group.com](mailto:formationaltsy@cofidis-group.com)

## DETAIL DE LA PHASE 2 - ALTERNANCE & CERTIFICATION

### Objectifs et contexte de la certification

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. 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 Relation Client à Distance** 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 Relation Client à Distance** 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 Relation Client à Distance** participe au fonctionnement, au développement commercial et au suivi administratif des dossiers.

Le **Conseiller Relation Client à Distance** 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.

## Blocs de compétences et Compétences transversales

Le Titre Professionnel Conseiller Relation Client à Distance (CRCD) RNCP35304 est composé de 2 blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

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

#### Compétences attestées :

- 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

### RNCP35304BC02 - Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

#### Compétences attestées :

- 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

#### Autres 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 oeuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion des dossiers

### Modalités d'évaluation de la certification

Les compétences des candidats sont évaluées par un jury au vu :

- 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).
- D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat.
- Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

### Informations complémentaires sur les modalités d'acquisition de la certification

Le Titre Professionnel Conseiller Relation Client à Distance (CRCD) RNCP35304 peut être complété par un ou plusieurs blocs de compétences sanctionnés par des certificats complémentaires de spécialisation (CCS).

Il est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

L'obtention du Titre Professionnel Conseiller Relation Client à Distance (CRCD) RNCP35304 se fait par validation de l'ensemble des 2 blocs de compétences. Possibilité de validation partielle par bloc

### 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

### Compétences et Technologies abordées / Programme

Voir *Annexe 2* : *Programme de la phase 2 - Alternance & Certification*

### Admission (Hors Phase 1 - POEI)

- Dossier de candidature (CV & Lettre de motivation)
- Test de vérification des prérequis
- Entretien

Plus d'information : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35304/>

## L'ALTERNANCE chez COFIDIS GROUP

### Qualité des formations et des formateurs

COFIDIS GROUP s'engage dans une démarche Qualité en matière de formation, et contrôle ces mêmes exigences auprès de ses partenaires.

Nos formateurs sont des spécialistes de leur domaine d'intervention. Ils interviennent régulièrement sur la formation des conseillers à distance.

La sélection de nos formateurs est effectuée selon des tests de recrutement, s'inscrivant dans un processus de qualité permettant de vérifier et développer régulièrement leurs compétences.

### Modalités pédagogiques

La formation se déroule en présentiel.

- **Phase 1 (POEI)** : en Centre de formation, et incluant au minimum 3 jours d'immersion en Entreprise.
- **Phase 2 (Alternance)** : rythme successif d'1 semaine en Centre de formation, suivi de 3 semaines en Entreprise (suivant planning).

La formation comprend des supports construits par des professionnelles de la pédagogie et du métier concerné, des ressources numériques et physiques, des outils mis à disposition des employeurs et des participants pour développer, suivre, évaluer les compétences.

Les formateurs alternent entre la méthode affirmative (présentations, démonstrations), interrogative (tests, quiz...) et active (jeu de rôles, cas pratique, apprentissage par les pairs ...). 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.

### Suivi

COFIDIS GROUP met en place un suivi adapté aux Alternants.

Vous aurez l'occasion d'échanger régulièrement sur votre parcours au moyen des points étapes mis en place. La réalisation de bilans en présence des parties prenantes vous permettra également de vous positionner sur votre parcours autant auprès de COFIDIS GROUP, de nos partenaires de formation, que votre Entreprise.

**PSH** : Un suivi renforcé est réalisé par notre **Référent Handicap Formation** pour les alternants en Situation de Handicap.

Votre statut d'Alternant (Contrat d'Apprentissage ou de Professionnalisation) vous donne des droits. COFIDIS GROUP vous informe et vous accompagne dans vos demandes d'aide.

En fonction du diplôme obtenu et des conditions d'éligibilité, vous aurez la possibilité de poursuivre votre cursus avec nous l'année suivante ! Si vous préférez intégrer un emploi, vous pourrez postuler dans l'une des sociétés de notre Groupe. Nous pourrions aussi accompagner votre recherche et adresserons votre CV à notre réseau de partenaires.

### Lieu de l'Alternance

- Soit chez COFIDIS GROUP, 61 avenue Halley - Parc de la Haute Borne - 59650 Villeneuve d'Ascq
- Soit chez notre partenaire 2i Academy, 4 avenue de l'Horizon - Parc Horizon de la Haute Borne - 59650 Villeneuve-d'Ascq

### Accessibilité

COFIDIS GROUP s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations, quelque soient les modalités.

Notre Centre de formation et celles de nos partenaires sont accessibles aux personnes en situation de handicap, et proposent des dispositifs adaptés aux personnes ayant un handicap. Nos locaux sont accessibles aux PMR. Notre **Référent Handicap Formation** est à votre écoute pour répondre à toutes vos questions, que vous soyez reconnu ou non : [handicapsyformation@cofidis-group.com](mailto:handicapsyformation@cofidis-group.com)

**Pour plus d'informations : contactez-nous !**

## Annexe 1 : Programme de la phase 1 - POEI

Intitulé	Objectifs pédagogiques	Modalités pédagogiques envisagées	Durée (heures)	Durée (jours)
<b>Introduction et présentation du parcours complet</b>	Présentation de l'organisation de la formation et des interlocuteurs	Tour de table - Présentation générale	3,5	0,5
<b>Apprendre à apprendre</b>	Sécuriser les apprentissages et mettre en place des conditions favorables pour apprendre et consolider les savoirs	Exposé interactif - Alternance d'apports et de réflexions des participants - Échanges d'expériences	3,5	0,5
<b>Découverte les métiers du conseil en relation clientèle à distance (canaux "traditionnels" et canaux "digitaux")</b>	Apprendre à connaître les caractéristiques métier Recueillir les informations Découvrir la réalité du secteur de la relation client Identifier les avantages et inconvénients du métier LA RC à distance - Les métiers de la RC - Les domaines de la RC - Les évolutions - Les générations B2C/B2B - Les niveaux - Font office / Back Office	Visite d'entreprise - Journée d'immersion en CRC - Double écoute - Job Dating - Table ronde avec des professionnels de la relation client - Présentation des différents services	35	5
<b>Posture professionnelle</b>	Intégrer les codes de l'activité professionnelle adaptée aux métiers de la relation client : adopter une posture, adapter en fonction de son interlocuteur	Expérimentation - Recherche - Jeux de rôles - Synthèse	14	2
<b>Remise à niveau</b>	Connaître et réviser les règles de grammaire Réviser par parcours personnalisé les règles de syntaxe et d'orthographe (Voltaire) Améliorer sa capacité rédactionnelle	Voltaire - Exercice d'orthographe - Grammaire - LMS "Academiic"	35	5
<b>Action commerciale</b>	Acquérir les techniques de vente pour optimiser son action commerciale Définir les canaux commerciaux pour comprendre l'expérience client Identifier les parcours d'expérience client pour répondre de façon adaptée	Mise en situation - Simulation de vente Synthèse - Évaluation	21	3
<b>Droit commercial</b>	Identifier les CG et les appliquer en RC Connaître les bases du droit des consommateurs et l'environnement connaître le RGPD et l'appliquer	Travaux de recherche internet - Étude de cas pratique d'Entreprise - Entraînement pédagogique Synthèse & Évaluation	14	2
<b>Immersion</b>	Découverte de l'entreprise Présentation des équipes métiers Mise en situation dans des environnements de travail authentiques		21	3
<b>Gestion de conflits</b>	Identifier les situations conflictuelles pour les reconnaître et les gérer Comprendre son fonctionnement pour s'adapter à l'organisation. Utiliser les techniques de gestion de conflits	Mises en situation reconstituées - Apports d'outils et best practices	14	1
<b>Bureautique</b>	Se perfectionner sur les outils bureautiques (Word, Excel) Utiliser une boîte mail	Exercices de mise en pratique - Synthèse et Évaluation	28	4

<b>Intitulé</b>	<b>Objectifs pédagogiques</b>	<b>Modalités pédagogiques envisagées</b>	<b>Durée (heures)</b>	<b>Durée (jours)</b>
<b>Gestion du stress</b>	Identifier les différents stress Identifier les facteurs de stress et l'émotion qui en résultent	Mises en situation reconstituées, apports d'outils et best practices	21	3
<b>Gestion des clients difficiles</b>	Evaluer votre propre capacité à gérer des clients et des situations difficiles Identifier les facteurs sociétaux qui influent sur la relation client Développer les réflexes appropriés de communication Gérer des situations difficiles avec des clients non agressifs Gérer des clients aux comportements "limites" mais non violents Gérer en les anticipant si possible, des comportements de menace ou d'agression verbale ou physique Développer votre capacité de prise de recul en situation difficile Expérimenter des techniques de gestion du stress généré par les situations difficiles	Mises en situation reconstituées, apports d'outils et best practices	14	2
<b>Gestion de son temps et de ses priorités</b>	Optimiser son temps et ses priorités Analyser sa relation au temps et les messages contraignant pour mieux comprendre les axes de progrès Identifier les bonnes pratiques de fonctionnement en équipe pour optimiser la gestion du temps	Travaux individuels des recherches - Travaux de sous-groupes - Synthèse	14	2
<b>Etablir des relations positives au travail</b>	Mettre en oeuvre une stratégie pour résoudre efficacement les difficultés relationnelles Appliquer des comportements assertifs dans vos relations sans recourir à la contrainte Anticiper, reconnaître et prévenir les dynamiques de pouvoir en démontrant une compréhension analytique des comportements.	Mises en situation reconstituées, apports d'outils et best practices	7	1
<b>Accompagnement individuel et remédiation</b>	Fournir un soutien personnalisé aux participants en les guidant dans leur progression et en les aidant à surmonter leurs éventuelles difficultés	Entretiens individuels - Identification des ressources à mobiliser - Validation des objectifs et contractualisation de l'adhésion du participant le cas échéant	21	3
<b>Renforcer son intelligence émotionnelle</b>	Adapter son comportement à la situation Adopter un comportement bienveillant et empathique et en définir les curseurs et les limites	Étude de cas REX - Synthèse Évaluation	7	1
<b>Communication</b>	Comprendre les consignes pour les exécuter Formuler des demandes de confirmation ou de précision pour valider la compréhension de la demande ou du besoin Donner des renseignements précis S'exprimer et expliquer de manière adaptée au niveau de compréhension de son interlocuteur Exercices d'entraînement, Jeux de rôle, Atelier collectif : analyse de scénarii, mise en situation Brainstorming en sous-groupe Débriefing sur les comportements mis en oeuvre : analyse de pratique	Autodiagnostic - Apports théoriques - Mises en situation basées sur des cas concrets proposés par les participants ou le formateur - Évaluation des acquis (Quiz, QCM, Questionnement...)	28	4
			<b>301h</b>	<b>43j</b>

## Annexe 2 : Programme de la phase 2 - Alternance &amp; Certification

Intitulé	Thèmes et détail des modules / séquences	Objectifs pédagogiques	Modalités pédagogiques envisagées	Durée (heures)	Durée (jours)
<b>Accueil</b>	Introduction et présentation du parcours complet Présentation de chacun Attentes et objectifs visés de chaque participant Présentation de la formation	Présentation de l'organisation de la formation et des interlocuteurs	Tour de table - Présentation générale	7	1
<b>Module spécifique</b>	Droit et Juridique de la Banque et de l'Assurance Maîtriser l'environnement juridique et économique en banque et assurance Connaître la réglementation bancaire et en assurance en Relation Client (RC)	Permettre d'exercer son activité dans le cadre légal. Favoriser la protection des données et des consommateurs. Faciliter la gestion de la relation client Connaître la réglementation appliquée en banque et assurances	Apports théoriques - Mises en situation basées sur des cas concrets proposés par les stagiaires ou le formateur - Exercices d'entraînement - Jeux de rôle - Atelier collectif : analyse de scénario, mise en situation - Brainstorming en sous-groupe - Débriefing sur les comportements mis en œuvre : analyse de pratique - Évaluation des acquis (Quiz, QCM, Questionnement, ...)	56	8
<b>BC AT 1 Assurer des prestations de services et du conseil en Relation Client à Distance (RCD)</b>	Assurer des prestations de services et du conseil en RC Renseignement de l'utilisateur, du prospect ou client	Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix Gérer les situations difficiles en RCD	Mises en situation reconstituées - Apports d'outils et best practices - Entreprise d'Entraînement pédagogique - Tchat	105	15
	ECF Bloc de compétences AT 1 Organisation des ECF réparties tout au long du parcours, en référence aux critères issus du Référentiel du titre professionnel Évaluation complémentaire des compétences à réévaluer si le stagiaire n'a pas satisfait aux critères issus du Référentiel d'Évaluation	Évaluer l'acquisition par les apprenants, des compétences de l'emploi de conseiller relation client à distance, tout au long de la formation	Mises en situations professionnelles reconstituées couvrant la totalité des compétences du titre - Identification des compétences à approfondir - Évaluation complémentaire des compétences à réévaluer si nécessaire	7	1
	Retour sur l'ECF AT1 Entretiens individuels, APP Rédaction d'un Plan d'Action Personnel (PAP) Formalisation et signature du livret ECF porté à la connaissance des stagiaires, à intégrer au dossier jury	Évaluer l'acquisition par les apprenants, des compétences de l'emploi de conseiller relation client à distance, tout au long de la formation	Organisation des ECF réparties tout au long du parcours, en référence aux critères issus du Référentiel du titre professionnel - Évaluation complémentaire des compétences à réévaluer si le stagiaire n'a pas satisfait aux critères issus du Référentiel d'Évaluation	7	1

Intitulé	Thèmes et détail des modules / séquences	Objectifs pédagogiques	Modalités pédagogiques envisagées	Durée (heures)	Durée (jours)
<b>BC AT 2 Réaliser des actions commerciales en Relation Client à Distance (RCD)</b>	Réaliser des actions de prospections par téléphone Les techniques de prospection La fidélisation, La rétention client, Le recouvrement amiable, La vente à distance	Réaliser des actions de prospections par téléphone Fidéliser le client los de ventes, de prises de commandes ou de réservation Gérer des situations de rétentions clients Assurer le recouvrement amiable des créances	Mise en situation - Entreprise d'entraînement pédagogique - Apports théoriques - Expérimentation, Tchat, Ecrit client - Synthèse, Évaluation	147	21
	ECF Bloc de compétences AT 2 Organisation des ECF réparties tout au long du parcours, en référence aux critères issus du Référentiel du titre professionnel Évaluation complémentaire des compétences à réévaluer si le stagiaire n'a pas satisfait aux critères issus du Référentiel d'Évaluation	Évaluer l'acquisition par les apprenants, des compétences de l'emploi de conseiller relation client à distance, tout au long de la formation	Mises en situations professionnelles reconstituées couvrant la totalité des compétences du titre - Identification des compétences à approfondir - Évaluation complémentaire des compétences à réévaluer si nécessaire	7	1
	Retour sur l'ECF AT2 Entretiens individuels, APP Rédaction d'un Plan d'Action Personnel (PAP) Formalisation et signature du livret ECF porté à la connaissance des stagiaires, à intégrer au dossier jury	Évaluer l'acquisition par les apprenants, des compétences de l'emploi de conseiller relation client à distance, tout au long de la formation	Organisation des ECF réparties tout au long du parcours, en référence aux critères issus du Référentiel du titre professionnel - Évaluation complémentaire des compétences à réévaluer si le stagiaire n'a pas satisfait aux critères issus du Référentiel d'Évaluation	7	1
<b>Accompagnement</b>	Dossier professionnel (DP) Formalisation du Dossier professionnel et des productions à concevoir	Définir et présenter le DP Comprendre son but et ses objectifs Rédiger son DP pour la présentation au jury lors de l'examen Identifier les compétences acquises en entreprise	Retour sur expérience - Reformulation - Travail rédactionnel - Accompagnement	42	6
	Accompagnement individuel et remédiation Identification des difficultés périphériques ou d'apprentissage, personnelle ou au sein du groupe afin de proposer un accompagnement adapté	Fournir un soutien personnalisé aux stagiaires en les guidant dans leur progression et en les aidant à surmonter leurs éventuelles difficultés	Entretiens individuels - Identification des ressources à mobiliser - Validation des objectifs et contractualisation de l'adhésion du stagiaire le cas échéant	28	4
<b>Certification</b>	Préparation certification Préparation au passage du Titre Professionnel RNCP 35304 niveaux 4 : Conseiller Relation Client à Distance (CRCD)	Sécuriser la préparation à la session d'examen finale Rassurer les futurs candidats en éclaircissant si nécessaire les points d'organisation et de déroulement de la session d'examen	Simulation - Examen BLANC	21	3
	Passage certification Présentation devant les jurys du TP RNCP 35304 niveaux 4 : CRCD	Présenter les candidats au passage du titre avec Jury Professionnel	Examen écrit et oral devant Jury professionnel	14	2
				<b>448h</b>	<b>64j</b>