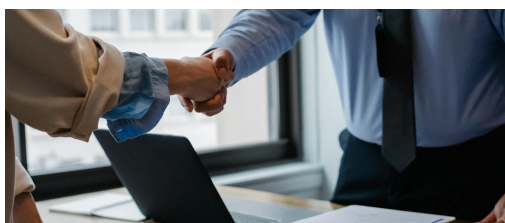




# Le TP CRCD

## Titre Professionnel Conseiller(ère) Relation à distance

(RNCP 35304)



### Objectif par module de formation

La modularisation du parcours CRCD (Titre Professionnel de niveau 4 - Bac) vous prépare à la qualification totale ou partielle des certificats de compétences professionnelles selon votre projet :

- AT 1 - Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance
- AT 2 - Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

### Moyens et Outils pédagogiques

Face à face pédagogique et/ou informatisée en centre de formation

Évaluations écrites et orales tout au long de la formation et mise en situation d'un titre blanc

Vidéo projecteur, support pédagogique didacticiel, plateforme numérique interne...

Acquisition de compétences techniques en milieu professionnel

### Stage en entreprise

L'immersion en entreprise, vous permet d'acquérir les aptitudes professionnelles liées au métier. Cette période d'une durée de 280h peut être organisée sur 8 semaines consécutives ou en alternance 2 fois 4 semaines jours par semaine

### Conditions d'admission

- Étude du projet professionnel
- Participation à une information collective
- Tests d'entrée
- Entretien de candidature
- Examen du dossier par une commission de validation
- Délais d'admission de 5 à 20 jours avant l'entrée en formation

10/10/2025 - APA

## Organisation de la formation

Durée : 611h de cours et 280 h de stage en milieu professionnel

Dates : du 01/06/2026 au 15/01/2027

## Modalités de validation du titre

Épreuve de mise en situation professionnelle : 2 h

Entretien technique : 30 min

Questionnement à partir de production : 1h10

Entretien final : 15 min

*La validation du TP Conseiller de vente (RNCP 37098) sera délivrée par le le Ministère du travail du plein d'emploi et de l'insertion (agrément enregistré le 30/05/2024- échéance 25/01/2028)*

## Accessibilité particulière

Des dispositions en matière d'accessibilité au bâtiment et à la formation sont mises en œuvre selon la réglementation et les normes pour les personnes à mobilité réduite et en situation de handicap (moyens humains et matériels adaptés)

## Débouchés professionnels

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- 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

Taux d'insertion global en emploi : 75.5%

Taux d'insertion dans le métier visé : NC

## Poursuites d'études

BTS Manager Commercial Opérationnel  
BTS Conseil et Commercialisation de Solutions Techniques (CCST)  
TP Manager d'Unité marchande  
Bachelor Responsable d'activité  
Bachelor Commerce marketing

## Financement

**Différents financements possibles :**

Conseil Régional du Centre Val de Loire, France Travail, OPCO, Transitions Pro, CPF  
Tarifs selon devis : nous consulter

## Lieu de la formation

Blois

### Les +

#### Une équipe pédagogique à l'écoute des apprenants, assure :

- un accompagnement personnalisé pour lever les
- freins et permettre le bien être en formation
- des conseils et une orientation de l'apprenant
- selon ses problématiques
- un tutorat individualisé pour favoriser la réussite de tous

**Des rencontres régulières avec des intervenants professionnels** (entretiens, tables-rondes, visites d'entreprises, stages) rendent possible l'échange de pratiques

**Une coopération entre les partenaires professionnels**, les acteurs territoriaux et les entreprises du secteur favorise l'accès à la formation et à l'emploi. Une prise en compte des retours stagiaires pendant et après la formation contribue à l'évolution du centre de formation

#### Dates des journées Portes Ouvertes

- 30-31/01/2026
- 21/03/2026
- 29/05/2026

#### Programmation des informations collectives

Dates	Horaires
30/10/2025	09h00
12/11/2025	09h00
26/11/2025	09h00
09/12/2025	13h30
16/12/2025	09h00
06/01/2026	13h30
13/01/2026	13h30
20/01/2026	13h30

# Le TP CRCD

## Titre Professionnel Conseiller(ère) Relation à Distance (RNCP 35304)

### Programme de formation

#### **AT1 - Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal**

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.

#### **AT2 - 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

### Passerelles et correspondances

Anciennes versions de la certification professionnelle reconnues en correspondance partielle :  
RNCP12504 - TP - Conseiller(ère) relation client à distance : RRNCP12504BC01 - Assurer des prestations de services et de conseil à distance - RNCP12504BC02 - Réaliser des actions commerciales à distance

#### **Les + :**

La sensibilisation aux principes de développement durable dans le secteur professionnel visé  
Des ateliers techniques de recherche d'emploi (TRE) et de communication  
Une formation articulée autour des apprentissages théoriques, des périodes en immersion professionnelle  
Un suivi et un accompagnement du stagiaire dans l'élaboration de son dossier professionnel