



Prérequis

Pas de prérequis de diplôme

 **MOTIVATION**

-  Maîtrise de l'outil informatique et du français



Modalités

Présentiel, en alternance
25h/semaine en formation, du lundi
au vendredi de 9h00 à 15h00
35h/semaine en entreprise
(possibilité d'aménagement pour des
personnes ayant une RQTH)



Durée et dates

500H

5 mai 2025 - 15 mai 2026



Public visé

Formation ouverte à toute personne manifestant un intérêt fort pour le domaine de la relation client.



contrat d'apprentissage



Accessibilité

Formation individualisée et personnalisée avec présence quotidienne de référents techniques et d'équipe pédagogique. Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique est engagé pour adapter la formation et faciliter leur parcours.

Modalités et délais d'accès

- Entretien
- Test de positionnement
- Le délai d'accès aux prestations dépend de la programmation de l'École Atypique et des places disponibles



A propos



L'École Atypique s'engage à fournir une **formation inclusive et adaptée** à ses apprenants à **besoins spécifiques**. Notre approche **pédagogique différenciée** permet à chacun de **progresser à son rythme**. Nous privilégions l'apprentissage par **la pratique**, en mettant l'accent sur des **projets concrets** pour développer des compétences pratiques et **renforcer la confiance en soi**.



PROGRAMME DE FORMATION

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

BLOCS DE COMPÉTENCES

Bloc 1 : Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

- 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

Bloc 2 : - 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



Moyens et supports pédagogiques

- Outils multimédias
- Modalités : théorie, pratique, travaux de groupes, individuels, réalisation de projets
- PC fixes pour chaque apprenant, écran de projection grande taille, Webcam, tableau blanc...

Certification

L'ensemble des deux blocs de compétences permet d'accéder au titre professionnel « Conseiller relation client à distance » de niveau 4 (équivalent BAC), titre RNCP 35304





Notre approche inclusive

Par sa **pédagogie différenciée**, notre formation est conçue pour permettre à chaque apprenant·e, quelle que soit la nature des besoins de compensation, d'**évoluer dans des conditions adaptées**.

Notre objectif : **personnaliser** la formation à **chaque profil** et **faciliter les parcours vers l'emploi**. Nous portons une vigilance particulière sur :

- Le **rythme** et la **durée** de la formation
- L'étude de **besoins d'aménagement matériel** (ergonomie du poste de formation)
- L'**adaptation de la progression** pédagogique et des modalités d'évaluation
- L'**accompagnement humain** tout au long du parcours
- Les besoins d'adaptation pour les personnes en **situation de handicap** sont étudiés à la demande.

Nos formateurs

Nos **formateurs, spécialement sensibilisés** pour encadrer les **apprenants à besoins spécifiques**, offrent un **soutien individualisé** avec des **outils adaptés** pour **faciliter l'accès** à l'information. La **sensibilisation à l'inclusion** est encouragée au sein de notre équipe pédagogique, créant un **environnement bienveillant** où chaque apprenant se sent **accepté et respecté**

Nos partenaires

En collaboration avec nos partenaires tels que **Cap Emploi, UNEA, Espoir 86**, nous offrons des **opportunités d'accompagnement**, renforçant ainsi **l'intégration professionnelle** de nos apprenants.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI



- Evaluation des acquis en cours de formation
- Tests digitalisés : questionnaire à choix multiples (QCM), cartographie de compétences,
- Projet en groupe : cas entreprise, soutenance orale, mise en situation professionnelle reconstituée (MSPR), exposés
- Session d'examen pour la certification du titre professionnel (organisée sur une semaine)
- Délibération du jury sur la base :
 - 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.
- Evaluation satisfaction • Enquête de satisfaction stagiaire.

Coût de la formation

- Apprentissage : coût de la formation pris en charge par l'entreprise/OPCO – Gratuit pour les apprentis
- Formation non éligible au CPF

Informations sur l'admission et contact

L'admission est définitive à la signature du contrat d'apprentissage.



Pauline Maestro Cabeza
pauline@lecoleatypique.fr
06 69 62 35 75



Aleksandra RENU
aleksandra@lecoleatypique.fr
07 61 02 27 99



contact@lecoleatypique.fr



05.49.49.94.22



Statistiques apprentissage



- Taux d'obtention du titre* : NA
- Taux de poursuite d'études* : NA
- Taux d'interruption en cours de formation* : NA
- Taux d'insertion professionnelle* : NA
- Valeur ajoutée de l'établissement * : NA
- Taux de rupture des contrats d'apprentissage conclus * : NA

*Ces indicateurs seront renseignés à l'issue de la première formation

Emploi et orientations possibles

- 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
- téléprospector

Titre professionnel

Manager d'Equipe Relation Client à Distance
niveau 5, RNCP32340