

SCHOOL FOR MATE

LIVRET PÉDAGOGIQUE

TP Conseiller relation client à distance

RNCP42431 · Titre professionnel · Niveau 4

Ce parcours de 440 heures prépare au titre professionnel Conseiller relation client à distance (RNCP42431, niveau 4) en couvrant intégralement ses deux blocs de compétences, de l'accueil multicanal au recouvrement amiable de créances. Construit autour d'un fil rouge réaliste dans un centre de contact, il entraîne l'apprenant aux situations exactes évaluées lors des mises en situation professionnelles et des entretiens techniques.

VOLUME HORAIRE	COURS	BLOCS
440 h	20	2

01 · PRÉSENTATION

La formation en bref

Intitulé	TP Conseiller relation client à distance
Code	RNCP42431
Type	Titre professionnel
Niveau	Niveau 4
Certificateur	MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION
Durée	440 h, 20 cours
Modalité	Formation à distance (e-learning), tutorat assuré par l'organisme de formation
Formats	SCORM 1.2 / 2004, xAPI, sources éditables
Mise à jour	Novembre 2026
Fin d'enregistrement de la certification	05/07/2031

Le métier et les compétences visées

Le conseiller relation client à distance assure des prestations de service personnalisées auprès de clients et d'usagers sur l'ensemble des canaux dédiés : téléphone, courriel, chat, messagerie ou réseaux sociaux. Il accueille, questionne, diagnostique le besoin, qualifie l'urgence et apporte une réponse ou un conseil adapté, y compris face à un interlocuteur mécontent ou en situation de handicap. Il développe également la relation commerciale : proposition de solutions, ventes additionnelles, fidélisation et recouvrement amiable des créances. Il utilise au quotidien les outils numériques de gestion de la relation client dans le respect du RGPD, des procédures du centre de contact et de la démarche RSE de l'entreprise, sur site ou en télétravail, sous la responsabilité de sa hiérarchie.

Public visé

- Demandeurs d'emploi souhaitant accéder rapidement à un métier de la relation client
- Salariés en reconversion professionnelle vers les centres de contact
- Alternants préparant le titre en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation
- Téléconseillers ou conseillers clientèle en poste souhaitant faire reconnaître leurs compétences par une certification
- Jeunes sortis du système scolaire attirés par les métiers du service et du commerce à distance

Prérequis

- Le référentiel ne fixe pas de prérequis réglementaire : le positionnement est réalisé par l'organisme de formation
- Maîtrise du français oral et écrit permettant de conduire un échange et de rédiger un message professionnel
- Aisance dans l'utilisation courante d'un ordinateur, d'un casque micro et d'Internet
- Goût pour le contact, capacité d'écoute et disponibilité pour des horaires variables

Objectifs pédagogiques

À l'issue du parcours, l'apprenant est capable de :

- Accueillir à distance un client ou un usager en adaptant sa présentation et son ton au canal choisi et à la charte de l'entreprise
- Collecter et historiser les données du client dans un outil de gestion de la relation client en respectant le RGPD
- Identifier la nature d'une demande par un questionnement ciblé, la reformuler et en qualifier le degré d'urgence
- Apporter un conseil personnalisé ou une assistance technique et vérifier la compréhension et la satisfaction de l'interlocuteur
- Adapter sa communication et ses solutions à un client, usager ou prospect-client en situation de handicap ou en difficulté avec le numérique
- Gérer une réclamation ou une situation conflictuelle en apaisant les tensions et en maîtrisant ses propres émotions
- Proposer une solution commerciale adaptée au profil du prospect-client après vérification de son consentement et traiter ses objections
- Mettre en œuvre des actions de fidélisation personnalisées, à l'oral comme à l'écrit, pour pérenniser la relation commerciale
- Conduire un entretien de recouvrement amiable, identifier le motif de l'impayé, négocier un compromis et planifier les relances préventives
- Appliquer les procédures du centre de contact, les consignes RSE et les mesures de prévention des risques professionnels

02 · FIL ROUGE PÉDAGOGIQUE

Néréa Habitat Énergie

IM

Inès Morel

Conseillère relation client à distance, nouvellement recrutée au centre de contact de Tours

Fourniture d'électricité et de gaz, services de rénovation énergétique pour particuliers et petits professionnels

Néréa Habitat Énergie est un fournisseur régional d'énergie qui compte plusieurs dizaines de milliers de clients particuliers et professionnels. Son centre de contact de Tours, qui fonctionne en mode hybride sur site et en télétravail, traite des demandes par téléphone, courriel, chat et messagerie : questions de facturation, emménagements, pannes de compteur communicant, réclamations, souscriptions d'offres et échéanciers de paiement. L'entreprise vient de lancer une offre d'accompagnement à la rénovation énergétique et renforce sa politique de service inclusif. Inès Morel rejoint l'équipe encadrée par Karim Benali, superviseur, après une première expérience dans la vente en magasin. Au fil du parcours, elle passe de l'accueil des appels entrants à la vente, à la fidélisation puis au recouvrement amiable, en s'appropriant les outils, les procédures et la charte qualité du centre.

Chaque cours se termine par une mise en situation dans cette entreprise : l'apprenant accompagne Inès dans des situations professionnelles réalistes, de plus en plus complexes, jusqu'à la préparation des épreuves.

La progression

1. Étape 1 (cours 1 à 3) : Inès découvre le centre de contact, prend en main l'outil de gestion de la relation client, la charte qualité, les règles RGPD et les codes de la communication à distance.
2. Étape 2 (cours 4 à 9, bloc BC01) : affectée au service clients, elle accueille les appels et messages entrants, diagnostique les demandes, conseille, assiste techniquement et adapte sa communication aux usagers en situation de handicap.
3. Étape 3 (cours 10 et 11, bloc BC01) : elle prend en charge le traitement des réclamations, gère des clients très mécontents et apprend à préserver son équilibre émotionnel.
4. Étape 4 (cours 12 à 16, bloc BC02) : intégrée à la cellule commerciale, elle appelle des prospects-clients pour l'offre de rénovation énergétique, argumente, traite les objections et propose des services complémentaires.
5. Étape 5 (cours 17 à 20, bloc BC02) : elle rejoint le pôle fidélisation et recouvrement, retient des clients tentés de résilier, rédige des réponses personnalisées et négocie des échéanciers amiables.

03 · ARCHITECTURE

Organisation du parcours

Le parcours est construit sur les blocs de compétences du référentiel officiel : chaque bloc regroupe les cours qui préparent à son évaluation.

N°	Bloc et cours	Durée
RNCP42431BC01 · Assurer des prestations de service personnalisées en relation client à distance		**242 h**
1	Le métier de conseiller et l'environnement du centre de contact	22 h
2	Outils numériques de gestion de la relation client et protection des données	22 h
3	Communiquer efficacement à distance sur tous les canaux	22 h
4	Accueillir à distance le client ou l'usager	22 h
5	Collecter les données et identifier le besoin par l'écoute active	22 h
6	Diagnostiquer la situation et qualifier la demande	22 h
7	Apporter un conseil personnalisé et une assistance technique à distance	22 h
8	Rédiger des réponses écrites professionnelles au client	22 h
9	Contribuer à un service client inclusif	22 h
10	Traiter les réclamations et gérer les situations difficiles	22 h
11	Maîtrise émotionnelle et entraînement aux épreuves du bloc 1	22 h
RNCP42431BC02 · Développer la relation commerciale à distance et contribuer à sa pérennité		**198 h**
12	Cadre de la relation commerciale à distance et qualification du fichier	22 h
13	Identifier les attentes du prospect-client	22 h
14	Construire et adapter son argumentaire commercial	22 h
15	Traiter les objections et conclure la vente à distance	22 h
16	Ventes additionnelles et relation commerciale inclusive	22 h
17	Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale	22 h
18	Écrits de fidélisation et gestion des demandes de résiliation	22 h
19	Assurer le recouvrement amiable de créances	22 h
20	Entraînement aux épreuves du bloc 2	22 h
Total du parcours		**440 h**

Répartition des modalités pédagogiques

Chaque sous-chapitre s'ouvre sur une vidéo de 3 à 5 minutes. La vidéo représente 30 % du volume horaire, complétée par du cours texte enrichi, des infographies, des études de cas, des mises en situation et des QCM.



- Vidéos : 132 h
- Cours texte et infographies : 138 h 30
- Études de cas et mises en situation : 108 h
- QCM et évaluations : 61 h 30

04 · PROGRAMME DÉTAILLÉ

Contenu des cours

RNCP42431BC01 · 242 h

Assurer des prestations de service personnalisées en relation client à distance

Cours 1 · Le métier de conseiller et l'environnement du centre de contact

22 h

OBJECTIFS

- Situer le rôle du conseiller relation client à distance dans l'organisation d'un centre de contact
- Appliquer les procédures, la charte qualité, les consignes RSE et les règles de prévention des risques professionnels

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM de connaissances et étude de cas sur l'organisation d'un centre de contact

CONTENUS

- Les activités du conseiller : assistance, vente, fidélisation, recouvrement
- Organisation d'un centre de contact interne ou externalisé, rôles et interlocuteurs
- Indicateurs de performance et de qualité de service
- Charte qualité, procédures et scripts : s'approprier les règles de l'entreprise
- Travailler sur site ou en télétravail : organisation, horaires, flux d'activité
- Prévention des risques professionnels : posture, voix, écrans, charge mentale
- Démarche RSE du centre de contact et écogestes numériques

Fil rouge · Lors de sa première journée chez Néréa Habitat Énergie, Inès reçoit le livret d'accueil du centre de Tours : vous l'aidez à repérer les procédures clés, les indicateurs suivis par Karim Benali et les consignes RSE applicables à son poste.

Cours 2 · Outils numériques de gestion de la relation client et protection des données

22 h

OBJECTIFS

- Utiliser une interface de gestion de la relation client pour consulter, créer et historiser un dossier
- Appliquer les principes du RGPD dans le traitement des données des clients et des usagers

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique d'historisation sur fiche client simulée et QCM RGPD

CONTENUS

- Panorama des outils : logiciel de gestion de la relation client, couplage téléphonie informatique, outils de messagerie et de chat
- Fiche client, historique des contacts et base de connaissances
- Historiser une interaction de façon claire, exploitable et complète
- Les principes du RGPD : finalité, minimisation, conservation, droits des personnes
- Sécurité des données et vérification d'identité de l'interlocuteur
- S'adapter à l'évolution des outils et se former en continu

Fil rouge · Inès prend en main l'outil de gestion de la relation client de Néréa : elle doit retrouver le dossier d'un client, vérifier son identité sans divulguer de données et historiser l'échange selon la procédure du centre.

Cours 3 · Communiquer efficacement à distance sur tous les canaux

22 h

OBJECTIFS

- Adapter sa voix, son vocabulaire et son style rédactionnel au canal de communication
- Mobiliser les techniques de communication verbale et écrite propres à la relation à distance

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices de réécriture corrigés et autodiagnostic vocal guidé

CONTENUS

- Spécificités de la communication sans face à face : voix, sourire, silences
- Registre de langage, formules positives et vocabulaire à proscrire
- Communication écrite : courriel, chat, SMS, messagerie, réseaux sociaux
- Gestion simultanée de plusieurs conversations écrites
- Bases de l'anglais de la relation client : formules d'accueil et de prise en charge
- Respect de la charte éditoriale de l'entreprise

Fil rouge · Karim Benali demande à Inès de réécrire trois réponses de chat et deux courriels jugés trop secs par le service qualité de Néréa, puis d'enregistrer une annonce d'accueil téléphonique conforme à la charte.

Cours 4 · Accueillir à distance le client ou l'usager

22 h

OBJECTIFS

- Assurer un accueil personnalisé et conforme à la charte selon le canal choisi par l'interlocuteur
- Instaurer un climat de confiance dès les premières secondes de l'échange

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeux de rôle téléphoniques enregistrés avec grille d'auto-évaluation

CONTENUS

- Les étapes de l'accueil téléphonique : présentation, identification, prise en charge
- L'accueil sur les canaux écrits : délais, formules, personnalisation
- Ton adapté au canal et à l'interlocuteur
- Mise en attente, transfert et rappel dans les règles
- Accueil d'un appel entrant et lancement d'un appel sortant
- Erreurs fréquentes à l'accueil et bonnes pratiques

Fil rouge · Inès décroche ses premiers appels entrants : un client qui emménage, une usagère qui appelle pour le compte de sa mère et un professionnel pressé. Vous construisez avec elle une phrase d'accueil adaptée à chaque cas.

Cours 5 · Collecter les données et identifier le besoin par l'écoute active

22 h

OBJECTIFS

- Mener un questionnement ciblé pour collecter les informations nécessaires au traitement de la demande
- Reformuler la demande pour valider sa compréhension avec l'interlocuteur

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas sur transcription d'appel et QCM sur les techniques de questionnement

CONTENUS

- L'écoute active : attention, signaux d'écoute, prise de notes
- Typologie des questions : ouvertes, fermées, alternatives, de précision
- Construire un entonnoir de questionnement
- Exploiter les données disponibles dans l'outil de gestion de la relation client
- Techniques de reformulation et de validation
- Collecter les données dans le respect du RGPD

Fil rouge · Un client de Néréa appelle car sa facture lui paraît anormalement élevée : Inès doit poser les bonnes questions, croiser ses réponses avec l'historique de consommation et reformuler précisément sa demande.

Cours 6 · Diagnostiquer la situation et qualifier la demande

22 h

OBJECTIFS

- Distinguer une demande d'information, une réclamation, un conseil, un projet d'achat ou une assistance technique
- Réaliser un diagnostic précis et qualifier le degré d'urgence de la réponse

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice de tri et de qualification de demandes sur cas réels simulés

CONTENUS

- Les cinq natures de demande et leurs circuits de traitement
- Méthodes de diagnostic : identifier le besoin réel derrière la demande exprimée
- Qualifier l'urgence et prioriser
- Traitement immédiat, différé ou escalade vers le bon interlocuteur
- Détecter une opportunité commerciale au cours d'une demande de service
- Codification et historisation de la demande qualifiée

Fil rouge · Inès reçoit en une matinée une coupure d'électricité chez une personne âgée, une question sur une offre et une contestation de relevé : vous l'aidez à qualifier chaque demande et à décider du niveau d'urgence et du circuit de traitement.

Cours 7 · Apporter un conseil personnalisé et une assistance technique à distance

22 h

OBJECTIFS

- Formuler une réponse ou un conseil personnalisé adapté au besoin diagnostiqué
- Guider pas à pas un interlocuteur lors d'une assistance technique et vérifier sa compréhension et sa satisfaction

ÉVALUATION FORMATIVE

Simulation d'appel d'assistance avec grille d'observation inspirée de l'épreuve

CONTENUS

- Structurer une réponse claire : solution, explications, étapes suivantes
- S'appuyer sur la base de connaissances et les caractéristiques des produits et services
- Assistance technique à distance : guidage, vocabulaire accessible, vérification
- Vérifier la compréhension et mesurer la satisfaction
- Prise de congé et engagement sur le suivi
- Historisation de la réponse apportée

Fil rouge · Une cliente ne parvient pas à transmettre son relevé depuis l'application de Néréa et ne comprend pas son compteur communicant : Inès la guide à distance jusqu'à la résolution, puis historise le conseil apporté.

Cours 8 · Rédiger des réponses écrites professionnelles au client

22 h

OBJECTIFS

- Rédiger une réponse écrite structurée, personnalisée et adaptée au canal choisi par le client
- Exploiter un dossier client pour produire une réponse complète dans un temps contraint

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédaction chronométrée corrigée selon une grille de critères

CONTENUS

- Analyser un dossier client et en extraire les données utiles
- Plan type d'une réponse écrite : accroche, réponse, solution, conclusion
- Adapter la forme au canal : courriel, chat, messagerie, réseau social
- Orthographe, syntaxe et ton professionnel
- Réponses aux avis publics et gestion de l'e-réputation
- Gestion du temps lors d'une épreuve écrite

Fil rouge · Inès traite la file de courriels du service clients de Néréa : à partir du dossier d'un client qui conteste un prélèvement, elle rédige en temps limité une réponse par le canal qu'il a utilisé.

Cours 9 · Contribuer à un service client inclusif

22 h

OBJECTIFS

- Accueillir et accompagner un client ou un usager en situation de handicap en tenant compte de ses besoins spécifiques
- Adapter sa communication face à des difficultés d'expression orale, écrite ou numérique

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas et questionnement oral préparant l'entretien technique sur le handicap

CONTENUS

- Les différentes formes de handicap visibles et invisibles et leurs incidences sur la relation à distance
- Cadre légal de l'accessibilité et engagements de l'entreprise
- Adapter son débit, son vocabulaire et ses supports : facile à lire et à comprendre
- Canaux et dispositifs accessibles pour les personnes sourdes, malentendantes ou malvoyantes
- Accompagner les publics éloignés du numérique
- Identifier et proposer des solutions adaptées lors d'une prestation de service

Fil rouge · Néréa ouvre un canal accessible aux personnes sourdes et malentendantes : Inès échange avec un usager malentendant, puis avec une cliente peu à l'aise avec le numérique, et doit adapter sa communication et ses solutions à chacun.

Cours 10 · Traiter les réclamations et gérer les situations difficiles

22 h

OBJECTIFS

- Traiter une réclamation à l'oral et à l'écrit en apaisant les tensions
- Orienter le client ou l'usager vers le bon interlocuteur lorsque la situation le nécessite

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle de réclamation et rédaction d'une réponse écrite à un dossier client

CONTENUS

- Typologie des situations difficiles : mécontentement, agressivité, insistance, détresse
- Méthodes de traitement des réclamations
- Techniques d'apaisement : empathie, reformulation, recadrage
- Proposer une solution ou une compensation dans le cadre des procédures
- Escalade et orientation vers les interlocuteurs internes ou externes
- Rédiger une réponse écrite à une réclamation

Fil rouge · Après une coupure non annoncée, un client de Néréa contacte le centre très en colère et menace de publier un avis négatif : Inès doit le calmer, lui proposer une solution conforme aux procédures puis lui répondre par écrit.

Cours 11 · Maîtrise émotionnelle et entraînement aux épreuves du bloc 1

22 h

OBJECTIFS

- Gérer ses propres émotions et solliciter l'appui de son encadrement en situation de tension
- Réaliser une mise en situation complète conforme aux conditions de l'épreuve du bloc 1

ÉVALUATION FORMATIVE

Épreuve blanche du bloc BC01 dans les conditions et durées de la certification

CONTENUS

- Mécanismes du stress et des émotions en centre de contact
- Techniques de régulation : respiration, distanciation, récupération entre deux appels
- Signaler une difficulté et demander l'appui de la hiérarchie
- Préparer un échange en 20 minutes à partir d'un contexte entreprise
- Mise en situation intégrative écrite et orale
- Préparation à l'entretien technique : argumenter ses choix et répondre sur le handicap

Fil rouge · Après une journée chargée, Inès fait le point avec Karim Benali sur sa gestion émotionnelle, puis réalise une mise en situation complète sur un dossier Néréa : réponse écrite, appel client et échange avec un jury simulé.

RNCP42431BC02 · 198 h

Développer la relation commerciale à distance et contribuer à sa pérennité

Cours 12 · Cadre de la relation commerciale à distance et qualification du fichier

22 h

OBJECTIFS

- Vérifier le consentement préalable du prospect-client avant toute sollicitation commerciale
- Qualifier un fichier de prospects et de clients dans l'outil de gestion de la relation client

ÉVALUATION FORMATIVE

Quiz réglementaire et exercice de qualification de fichier

CONTENUS

- Réglementation du démarchage téléphonique et de la prospection à distance
- Consentement, opposition et dispositif d'opposition au démarchage
- RGPD appliqué à la prospection commerciale
- Typologie des campagnes : appels entrants, sortants, multicanal
- Qualifier et mettre à jour un fichier
- Indicateurs de la performance commerciale à distance

Fil rouge · Inès rejoint la cellule commerciale de Néréa pour lancer l'offre de rénovation énergétique : avant tout appel, elle contrôle le consentement des contacts de sa liste et qualifie le fichier selon la procédure.

Cours 13 · Identifier les attentes du prospect-client

22 h

OBJECTIFS

- Exploiter les données de l'outil de gestion de la relation client pour préparer un appel
- Conduire une phase de découverte pour identifier les besoins et les motivations du prospect-client

ÉVALUATION FORMATIVE

Simulation d'appel sortant avec grille d'analyse de la découverte

CONTENUS

- Préparer un appel sortant à partir des données disponibles
- Accroche téléphonique et prise de rendez-vous
- Découverte des besoins : questionnement et écoute
- Motivations d'achat et profils de prospect-client
- Repérer les besoins spécifiques, dont ceux liés à une situation de handicap
- Historiser la découverte pour la suite de la relation

Fil rouge · Inès appelle un propriétaire de maison des années 1970 identifié dans le fichier de Néréa : elle doit capter son attention, découvrir ses attentes en matière de confort et de budget et noter les informations utiles.

Cours 14 · Construire et adapter son argumentaire commercial

22 h

OBJECTIFS

- Proposer une solution ou un produit qui répond aux besoins identifiés
- Adapter son argumentaire au profil du prospect-client en valorisant les bénéfices

ÉVALUATION FORMATIVE

Production d'un argumentaire personnalisé évalué sur grille

CONTENUS

- Connaître ses offres : caractéristiques, avantages, bénéfices
- Méthodes d'argumentation et de présentation de l'offre
- Adapter son discours au profil psychologique et aux motivations
- Construire un argumentaire écrit et un aide-mémoire d'appel
- Présenter un prix et valoriser la solution
- Argumentation sur les canaux écrits

Fil rouge · Inès prépare l'argumentaire de l'offre de rénovation énergétique de Néréa pour trois profils : un jeune couple attentif au budget, un retraité soucieux de confort et un artisan préoccupé par l'image écologique de son activité.

Cours 15 · Traiter les objections et conclure la vente à distance

22 h

OBJECTIFS

- Traiter les objections du prospect-client avec des techniques adaptées
- Conclure l'échange commercial et historiser l'entretien

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle commercial chronométré de 20 minutes inspiré de l'épreuve

CONTENUS

- Typologie des objections : prix, confiance, délai, concurrence
- Techniques de traitement des objections
- Repérer les signaux d'achat
- Techniques de conclusion et engagement du client
- Récapitulatif de la vente, obligations d'information et droit de rétractation
- Historiser l'entretien et planifier le suivi

Fil rouge · Le prospect contacté par Inès hésite : il trouve l'offre de Néréa trop chère et dit vouloir réfléchir. Inès traite ses objections, conclut ou programme un rappel et historise l'échange.

Cours 16 · Ventes additionnelles et relation commerciale inclusive

22 h

OBJECTIFS

- Promouvoir des produits ou services additionnels et complémentaires au bon moment
- Proposer des solutions adaptées au prospect-client en situation de handicap

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas et simulation d'appel avec débriefing

CONTENUS

- Vente additionnelle et vente complémentaire : principes et éthique
- Rebondir d'une demande de service vers une proposition commerciale
- Personnaliser une offre selon l'usage du client
- Besoins spécifiques du prospect-client en situation de handicap
- Adapter supports, canaux et modalités contractuelles
- Équilibre entre performance commerciale et satisfaction client

Fil rouge · Une cliente malvoyante appelle Néréa pour un changement de contrat : Inès lui propose une option complémentaire pertinente en adaptant la présentation de l'offre et l'envoi des documents à sa situation.

Cours 17 · Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale

22 h

OBJECTIFS

- Mettre en œuvre des actions de fidélisation conformes à la stratégie de relation client
- Personnaliser la solution commerciale pour créer un lien durable

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas sur fichier client et QCM

CONTENUS

- Enjeux et leviers de la fidélisation
- Segmentation, cycle de vie client et moments clés
- Programmes et offres de fidélisation
- Appels de courtoisie, de suivi et de satisfaction
- Détecter les signaux de départ et prévenir l'attrition
- Personnaliser la relation à partir de l'historique client

Fil rouge · Inès rejoint le pôle fidélisation de Néréa : à partir de l'historique de clients fidèles depuis plusieurs années, elle conçoit et mène des appels de suivi personnalisés pour renforcer la relation.

Cours 18 · Écrits de fidélisation et gestion des demandes de résiliation

22 h

OBJECTIFS

- Rédiger une réponse écrite de fidélisation adaptée au besoin du client et au canal choisi
- Conduire un échange de rétention face à une intention de résiliation

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédaction chronométrée sur dossier client et correction détaillée

CONTENUS

- Analyser un dossier client de fidélisation
- Structurer une réponse écrite personnalisée et commerciale
- Adapter l'écrit au canal : courriel, chat, messagerie, courrier
- Techniques de rétention : comprendre le motif, proposer, engager
- Respecter le choix du client et les obligations légales de résiliation
- Gestion du temps sur une épreuve écrite de 1 h 30

Fil rouge · Un client de Néréa annonce par courriel vouloir partir chez un concurrent après une hausse tarifaire : Inès analyse son dossier, rédige une réponse personnalisée puis le rappelle pour lui proposer une solution adaptée.

Cours 19 · Assurer le recouvrement amiable de créances

22 h

OBJECTIFS

- Conduire un entretien de recouvrement amiable et identifier le motif de l'impayé
- Négocier un compromis personnalisé, historiser l'accord et planifier les relances préventives

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle de recouvrement de 20 minutes avec saisie de l'accord dans un outil simulé

CONTENUS

- Cadre du recouvrement amiable : droits du débiteur et pratiques interdites
- Préparer un dossier : historique, montant, échéances
- Étapes de l'entretien de recouvrement
- Identifier le motif de l'impayé et la situation du client
- Négocier un échéancier ou un compromis réaliste
- Historiser l'accord, suivre les échéances et planifier les relances préventives
- Maintenir l'engagement du client et orienter vers les dispositifs d'aide

Fil rouge · Inès contacte une cliente de Néréa qui a deux factures impayées après une perte d'emploi : elle identifie le motif, propose un échéancier adapté, l'historise et programme les relances préventives.

Cours 20 · Entraînement aux épreuves du bloc 2

22 h

OBJECTIFS

- Réaliser une mise en situation complète conforme aux conditions de l'épreuve du bloc 2
- Présenter et justifier sa production écrite lors d'un entretien technique

ÉVALUATION FORMATIVE

Épreuve blanche du bloc BC02 dans les conditions et durées de la certification

CONTENUS

- Analyse des attendus de l'épreuve du bloc 2
- Épreuve écrite blanche de fidélisation
- Préparer en 20 minutes un appel de prospection et un appel de recouvrement
- Enchaîner les deux appels et historiser
- Entraînement à l'entretien technique sur sa production écrite
- Bilan de compétences et plan de progression individuel

Fil rouge · Avant l'évaluation de fin de période chez Néréa, Inès enchaîne une réponse écrite de fidélisation, un appel de prospection et un appel de recouvrement, puis justifie ses choix devant Karim Benali.

05 · CONFORMITÉ AU RÉFÉRENTIEL

Couverture des compétences

Correspondance entre les compétences du référentiel France Compétences et les cours du parcours.

Compétence	Bloc	Cours
Accueillir à distance le client ou l'usager	RNCP42431BC01	1, 3, 4, 9, 11
Collecter les données du client ou de l'usager et identifier son besoin	RNCP42431BC01	2, 5, 6, 8, 11
Apporter un conseil personnalisé au client ou à l'usager	RNCP42431BC01	3, 7, 8, 9, 11
Gérer des situations difficiles en relation client à distance	RNCP42431BC01	8, 10, 11
Proposer des solutions adaptées aux besoins du prospect-client	RNCP42431BC02	12, 13, 14, 15, 16, 20
Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale	RNCP42431BC02	16, 17, 18, 20
Assurer le recouvrement amiable de créances	RNCP42431BC02	19, 20

Évaluations formatives

Chaque sous-chapitre se conclut par un QCM d'ancrage et chaque cours par une évaluation formative adaptée à la compétence travaillée : études de cas sur dossiers clients, rédactions chronométrées, exercices d'historisation dans un outil simulé, jeux de rôle téléphoniques enregistrés et analysés à l'aide de grilles d'observation reprenant les critères des épreuves. Les mises en situation du fil rouge Néréa Habitat Énergie permettent à l'apprenant de mesurer sa progression d'un cours à l'autre. Les cours 11 et 20 proposent une épreuve blanche par bloc, dans les conditions et durées de la certification, afin que le formateur de l'organisme puisse objectiver le niveau atteint et individualiser les remédiations.

Modalités de certification

Bloc	Modalité d'évaluation
RNCP42431BC01	Mise en situation professionnelle de 1 h 20 dans le contexte d'une entreprise fictive, en deux parties. Partie écrite de 40 minutes, sans jury et en présence d'un surveillant : le candidat étudie un dossier client relatif à la compétence « Gérer des situations difficiles en relation client à distance », collecte les données pour identifier les besoins et rédige la réponse sur le canal choisi par le client. Partie orale de 40 minutes : 20 minutes de préparation sans jury, puis 20 minutes d'échange téléphonique où un membre du jury joue le client ; le candidat accueille, collecte les données, questionne, apporte une réponse adaptée et l'historise dans l'interface de gestion de la relation client. Entretien technique de 35 minutes (10 minutes de préparation, 25 minutes de questionnement) portant sur les travaux écrits, l'accueil du client ou de l'usager en situation de handicap et la prise en compte de besoins spécifiques liés au handicap lors d'une prestation de service. Durée totale : 1 h 55.
RNCP42431BC02	Mise en situation professionnelle de 2 h 30 dans le contexte d'une entreprise fictive, en deux parties. Partie écrite de 1 h 30, sans jury et en présence d'un surveillant : le candidat étudie un dossier client relatif à la compétence « Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale » et rédige une réponse adaptée sur le canal choisi par le client. Partie orale de 1 h : 20 minutes de préparation sans jury, puis deux appels de 20 minutes où un membre du jury joue successivement un prospect-client et un client. Premier appel : proposition d'une solution commerciale, traitement des objections, qualification du fichier et historisation de l'entretien. Second appel : recouvrement amiable, identification du motif de l'impayé, proposition d'un compromis personnalisé et historisation de l'accord avec le suivi des échéances. Entretien technique de 20 minutes (10 minutes de préparation, 10 minutes de questionnement) portant sur la production écrite. Durée totale : 2 h 50.

Le parcours reproduit fidèlement la structure des épreuves : chaque bloc alterne des entraînements à la réponse écrite sur dossier client (cours 8, 10, 18), des simulations téléphoniques chronométrées à 20 minutes avec historisation dans un outil simulé (cours 7, 15, 19) et des temps de préparation calibrés à 20 minutes. Les thèmes de l'entretien technique du bloc 1 sur le handicap sont traités en profondeur dans le cours 9 et repris dans le cours 16 pour le volet commercial. Les cours 11 et 20 constituent de véritables épreuves blanches enchaînant partie écrite, partie orale et entretien technique. L'organisme de formation, qui demeure responsable de l'inscription et de l'organisation de la session de certification auprès du certificateur, dispose ainsi de toutes les ressources pour entraîner ses apprenants dans les conditions réelles.

06 · MOYENS ET PERSPECTIVES

Moyens pédagogiques et débouchés

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme e-learning accessible 24 h sur 24, compatible ordinateur, tablette et smartphone, intégrable en marque blanche dans l'environnement de l'organisme de formation
- Une vidéo de 3 à 5 minutes par sous-chapitre, représentant 30 % du volume horaire, complétée par des cours texte enrichis et des infographies
- Fil rouge Néréa Habitat Énergie avec dossiers clients, fiches produits, charte qualité et procédures fictives réutilisables en mise en situation
- Outil de gestion de la relation client simulé pour s'entraîner à la consultation, à la qualification et à l'historisation
- Banques de scripts d'appels, transcriptions commentées et grilles d'observation pour les jeux de rôle conduits par le formateur
- QCM d'ancrage, études de cas et épreuves blanches avec corrigés et grilles d'évaluation alignées sur le référentiel
- Tableau de bord de suivi de l'activité et de la progression des apprenants, exploitable pour les preuves Qualiopi

Débouchés et évolutions

- Téléconseiller
- Télévendeur ou commercial sédentaire
- Conseiller client, conseiller clientèle ou chargé de clientèle
- Conseiller hotline ou chargé d'assistance
- Chargé de recouvrement
- Conseiller de voyage

Accessibilité

Contenus sous-titrés en français, contrastes conformes WCAG AA, navigation au clavier sur les écrans interactifs. L'organisme de formation qui diffuse le parcours adapte les modalités d'accompagnement aux personnes en situation de handicap avec son référent handicap.

Livrables fournis à l'organisme de formation

- Package SCORM 1.2 / 2004 et xAPI, compatible avec les principaux LMS
- Sources éditables des cours, scripts vidéo et banques de QCM
- Livret apprenant et grilles d'évaluation
- Licence marque blanche à vie, stagiaires illimités, maintenance 24 mois

School For Mate
On crée vos formations, vous n'avez plus qu'à les diffuser.

contact@schoolformate.com · catalogue-2026-sfm.netlify.app

Référentiel RNCP42431 consulté sur francecompetences.fr (export officiel du 4 novembre 2026). La délivrance de la certification relève exclusivement du certificateur et de l'organisme de formation habilité. Document non contractuel, susceptible d'évoluer avec le référentiel.