

# Discours de Présentation – TP

## Conseiller Relation Client à Distance

---

Bonjour et bienvenue dans cette présentation officielle du programme de formation au Titre Professionnel de Conseiller Relation Client à Distance.

Si vous êtes ici aujourd'hui, c'est que vous avez décidé de vous former à un métier moderne, accessible, et surtout essentiel dans l'économie d'aujourd'hui : celui de conseiller relation client à distance. Et vous avez fait le bon choix.

Cette formation ne se contente pas de transmettre des compétences techniques. Elle vise à transformer votre posture professionnelle, à renforcer votre confiance en vous, et à vous donner toutes les clés pour réussir dans un métier d'avenir.

Le monde change. Les entreprises ont besoin de professionnels capables d'interagir efficacement avec leurs clients, non pas en face à face, mais à travers un téléphone, un chat, un e-mail ou encore les réseaux sociaux. Ces interactions sont stratégiques. Elles représentent souvent le seul contact direct entre une marque et son client.

Ce que vous allez apprendre au cours de cette année, c'est à faire de ces instants des opportunités : des opportunités pour résoudre, pour convaincre, pour rassurer, pour vendre et surtout, pour créer une relation durable avec le client.

Ce programme de formation a été pensé pour être complet, exigeant et valorisant. Il suit le référentiel national du titre professionnel tout en l'enrichissant avec les meilleures pratiques issues du terrain. Il intègre aussi les apports de la psychologie comportementale, les techniques commerciales les plus modernes, et des outils concrets pour faire de vous un professionnel compétent et sûr de lui.

Dès les premières semaines, vous serez accompagné dans la construction d'une posture professionnelle. Savoir parler avec assurance. Comprendre les besoins du client. Poser les bonnes questions. Maîtriser les canaux à distance. Savoir s'adapter à tous les profils d'interlocuteurs.

Vous verrez qu'on ne naît pas bon communicant. On le devient avec les bons outils et une méthode claire.

Et cette méthode, vous allez l'acquérir tout au long de cette formation. Vous apprendrez à maîtriser les techniques d'argumentation comme AIDA, SONCAS, CAP ou encore les scripts d'appels optimisés. Vous comprendrez comment on structure une vente, comment on transforme un appel en opportunité, comment on traite les objections avec calme et assurance.

Vous apprendrez à gérer les situations conflictuelles, à rester maître de vos émotions, et à faire preuve de professionnalisme en toute circonstance.

Mais au-delà de la technique, nous vous invitons à une réelle transformation. La formation vous poussera à sortir de votre zone de confort. À affronter vos peurs. À oser prendre la parole et à vous affirmer. Nous avons inclus des modules spécifiques pour travailler la gestion du stress, la confiance en soi et la posture vocale.

Car on ne s'exprime pas de la même façon face à un client inquiet, un prospect réticent ou un usager en colère.

Cette formation vous apportera également un socle de connaissances juridiques. Vous saurez ce que dit la loi sur la vente à distance, sur la protection des données personnelles, sur le droit du consommateur. Ce savoir est essentiel pour exercer votre métier avec sérénité, en respectant les règles et en évitant les erreurs.

Tout au long de cette année, vous bénéficierez d'un encadrement structurant. Les cours auront lieu chaque semaine, en visioconférence. Ils seront complétés par une demi-journée de coaching individuel chaque mois. Ce rythme est pensé pour vous laisser le temps d'appliquer sur le terrain ce que vous apprenez en cours, et de revenir avec vos questions, vos réussites et vos difficultés.

Vous ne serez jamais seul. Vous êtes entouré d'une équipe pédagogique prête à vous accompagner jusqu'au bout.

Notre mission est de vous permettre d'obtenir votre titre professionnel. Mais notre ambition va au-delà. Nous voulons que vous ressortiez de cette formation transformé. Fier de votre parcours. Plus sûr de vous. Et prêt à intégrer le marché du travail avec de solides compétences, une méthode, une éthique et une posture professionnelle.

De nombreux anciens élèves de cette formation ont intégré des entreprises de différents secteurs : l'énergie, l'assurance, la banque, les services à la personne, l'immobilier. Leurs retours sont unanimes. La formation leur a permis d'être prêts, efficaces, et reconnus par leurs employeurs.

C'est à votre tour maintenant.

Si vous êtes motivé, discipliné, prêt à apprendre et à vous améliorer, alors vous avez toutes les chances de réussir.

Nous avons créé un cadre sérieux, dynamique et bienveillant pour que vous puissiez exprimer votre potentiel. Progresser semaine après semaine. Et atteindre vos objectifs.

Bienvenue dans cette aventure. Votre avenir professionnel commence ici.