



Commercial Sédentaire Quincaillerie et Fournitures Industrielles

Titre Conseiller relation client à distance de Niveau IV

Code RNCP : 42431

Date de publication : 23-06-2026

Date de début des parcours certifiants : 06-07-2026

Certificateur : Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion

Branche professionnelle : 3311 (Quincaillerie)

Eligible au Contrat de Professionnalisation, Contrat d'apprentissage et période de reconversion.

Branches professionnelles : Toutes Branches

Eligible au Contrat de Professionnalisation et Contrat d'apprentissage (Contactez votre OPCO)

Objectifs visés par la formation

A l'issue de la formation, chaque participant sera capable de :

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

Mise à jour le 26 juin 2026

Publics bénéficiaires et délais d'accès à la formation

Public(s) :

- Salariés en évolution de poste
- Nouveaux entrants recrutés sur la fonction visée

Prérequis : Aucun

Modalités et délais d'accès :

- Pour vous inscrire, nous contacter par mail ou téléphone afin d'obtenir le dossier d'inscription : Vos contacts :
 - Ghislaine BLASQUEZ g.blasquez@2nd-academy.fr - 07 56 27 86 82
 - Didier GRAND d.grand@2nd-academy.fr - 06 38 41 87 83
- Un entretien sera réalisé avec le directeur adjoint afin d'évaluer les besoins.
- Inscription effective dès réception de votre convention signée
- Date limite d'inscription : 10 jours avant le démarrage de la formation

Modalités organisationnelles

- Date de démarrage : **le 28 septembre 2026**
- Date de fin : **24 septembre 2027**
- Durée de la formation : **450 heures, soit 65 jours en présentiel**

Modalités financières

A partir de **8302 € HT**.

Alternance – Contrat d'apprentissage :

formation 100% financée par l'entreprise et les opérateurs de compétences, 0 € de reste à charge pour l'apprenti.

Autres formats de prise en charge (période de reconversion) :

Des prises en charges totales ou partielles sont possibles en fonction des financements des entreprises ou de partenaires.

Pour plus d'information, nous contacter.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Si l'un des stagiaires inscrit par le bénéficiaire est en situation de handicap, le bénéficiaire s'engage à avertir en amont l'organisme de formation afin d'étudier la faisabilité de l'inscription et le cas échéant les aménagements spécifiques nécessaires à la préparation et au suivi de sa formation.

Référent Handicap : Ghislaine BLASQUEZ – g.blasquez@2nd-academy.fr - 07 56 27 86 82

Programme de formation

<u>Phase 0 - Bloc Formation Interne Foussier</u>	Présentation du contrat + visite des entrepôts (avec Céline LeBouille)	3h30
	Présentation de l'entreprise (par Estelle Rousseau)	1h30
	Double écoute	3h
	Formation Gesweb – Saisie codifiée (avec Pauline Boulard)	3h30
	Formation Gesweb – Saisie HPV (avec Ingrid Coubard et Julien Mauboussin)	4h
	Formation Gesweb – Visu (avec Hélène Aznag)	3h30
	Exercices sur visu + codifié sur poste	1h30
	Exercices sur HPV sur poste	1h30
	Correction exercices MPP	1h30
	Formation Catalogue (avec Jessie)	4h
	Avant de cliquer	1h30
	Présentation DASHBOARD, Relance devis, Dérogation, TDB, Fiche Perf, RCI, L'actu orange, Algo et Origine du prix (avec Stéphanie)	4h
	Site internet + configurateurs Rapido + Exercices (avec Aurélie)	3h30
	Double écoute / Poste / Recherches / Saisies	13h30
Total volume horaire		52h30
<u>Phase 1 – Intégration et posture</u>	Kick-off	3h30
	Développer sa communication dans des relations clients à distance	7h
	Service client inclusif et prise en compte du handicap	7h
Total volume horaire		17h30
<u>Phase 2 - Bloc 1 – Assurer des prestations de service personnalisées en relation client à distance</u>	Réaliser un diagnostic de son environnement	14h
	Maîtriser la démarche relation client à distance *	21h
	Gestion des situations conflictuelles	7h
Total volume horaire		63h
<u>Bloc de compétences 4 : Apporter une solution technique appropriée aux attentes du client</u>	Organiser son activité	7h
	Analyser les indicateurs de performance	14h
	Maîtriser l'environnement juridique	7h
	Utiliser les outils numériques et l'intelligence artificielle en relation client à distance	7h
	La maîtrise des calculs commerciaux	28h
	Préparation examen et suivi alternance	Finitions peintures
Total volume horaire		70 h

Mise à jour le 26 juin 2026



Phase 4 - Bloc 2 – Développer la relation commerciale à distance et contribuer à sa pérennité :	• Construire une offre technique et commerciale	7h
	• Fondamentaux de la vente	14h
	• Techniques de vente par téléphone *	21h
	• Proposer des solutions adaptées aux besoins du prospect-client *	21h
	• Up & Cross selling	7h
	• Défendre ses marges	14h
	• Relancer ses devis	7h
	• Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale	14h
	• Assurer le recouvrement amiable de créances *	7h
	Total volume horaire	63h

Spécialisation Produits de quincaillerie et fournitures industrielles Bloc 4 – Apporter une solution technique appropriée aux attentes du client	• Serrurerie	21h
	• Béquillage	3,5h
	• Contrôle d'accès	3,5h
	• Fermes portes et fermetures antipanique	7h
	• Rapido	10,5h
	• Outillage à main et équipement de l'atelier	7h
	• Agencement	7h
	• Profils bois, alu et pvc	7h
	• Étanchéité de la fenêtre	7h
	• Outillage électroportatif	14h
	• Fixation chimique colle, mastic et silicone	10h30
	• Fixation mécanique et scellement chimique	7h
	• Outils coupants	7h
	• Fournitures industrielles	3,5h
	• Les EPI (main, tête, pied)	14h
	• Visserie métal et connexion, fixation bois	7h
	• Ferrures	7h
	• Pneumatique	3h30
	• Support fixation plomberie	7h
	• Finitions peintures	2h
	Total volume horaire	156h

Total volume horaire du parcours de formation	450h00
Evaluation finale	4h30
TOTAL DE LA FOMATION	450h30

Méthodes pédagogiques mobilisées

Un ensemble de méthodes pour rendre acteur l'apprenant et lui donner l'envie de réapprendre :

- Echanges interactifs entre les participants
- Expérimentation (partie technique)
- Mises en situation
- Etudes de cas
- Gamification...

Modalités d'évaluation

Pour obtenir le **Titre Pro Conseiller relation à Distance de niveau IV**, visé par le parcours de formation Commercial sédentaire en Quincaillerie et Fournitures Industrielles, le candidat devra valider l'ensemble des épreuves suivantes :

Mise en situation professionnelle : 03 h 30 min

La mise en situation est constituée de deux parties : une partie écrite et une partie orale.

La partie écrite de la mise en situation se déroule obligatoirement avant la partie orale de la mise en situation.

La mise en situation se situe dans le contexte d'une entreprise fictive.

Partie écrite de la mise en situation (durée 2 h) :

Tous les candidats sont réunis dans une même salle.

- La présence du jury n'est pas requise. Les candidats travaillent en présence d'un surveillant.
- Les candidats prennent connaissance du contexte entreprise.
- Ils étudient deux dossiers clients :
 - un dossier fait référence à la compétence « Gérer des situations difficiles en relation client à distance ».
 - l'autre dossier fait référence à la compétence « Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale ».

Les candidats collectent les données pour identifier les besoins des clients. Ils rédigent les deux réponses sur les canaux de communication choisis par les clients.

Partie orale de la mise en situation (durée 1 h 30) :

Un membre du jury assure le rôle d'un client ou d'un prospect-client. Le candidat conduit les échanges par téléphone en présence d'un autre membre du jury.

➤ Temps de préparation (durée 30 minutes) :

La présence du jury n'est pas requise. En présence d'un surveillant, le candidat prépare trois échanges avec des prospects-clients. Il a à sa disposition le contexte d'entreprise et des consignes relatives aux trois dossiers clients suivants :

➤ **Conseil personnalisé** (durée 20 minutes) :

- Le client contacte le candidat par téléphone.
- Le candidat accueille le client. Il collecte les données nécessaires, questionne le client et apporte une réponse adaptée à son besoin.
- Il assure l'historisation de la réponse sur l'interface de gestion de la relation client.

➤ **Proposition d'une solution adaptée** (durée 20 minutes) :

- Le candidat contacte le prospect-client par téléphone.
- Il lui propose une solution commerciale et traite ses objections.
- Il qualifie le fichier client et assure l'historisation de l'entretien sur l'interface de gestion de la relation client.

➤ **Recouvrement amiable de créances** (durée 20 minutes) :

- Le candidat contacte le client par téléphone concernant son dossier de recouvrement de créances.
- Il questionne le client afin d'identifier le motif de l'impayé et lui propose un compromis personnalisé.
- Il renseigne la fiche client avec le suivi des échéances futures sur l'interface de gestion de la relation client.

Entretien technique : 00 h 45 min

L'entretien technique a lieu à l'issue de la partie orale de la mise en situation.

Il est constitué de deux parties :

➤ **Temps de préparation** (durée 15 minutes) :

La présence du jury n'est pas requise.

Le candidat se prépare en présence d'un surveillant. Il dispose de ses travaux réalisés lors de la partie écrite de la mise en situation et des documents relatifs au contexte entreprise.

➤ **Questionnement** (durée 30 minutes) :

Le candidat répond aux questions du jury concernant :

- ses travaux de la partie écrite de la mise en situation ;
- l'accueil du client ou de l'utilisateur en situation de handicap ;
- la prise en compte d'éventuels besoins spécifiques liés à une situation de handicap lors d'une prestation de service.

Entretien final : 00 h 15 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 04 h 30 min

Sanction de la formation

En cas de réussite aux épreuves de certification : obtention du **Titre Pro Conseiller relation à Distance de niveau 4**, enregistré au RNCP.

- Niveau d'équivalence : Niveau 4 (Bac technique)
- Accessibilité par bloc : non
- Débouchés / trajectoire d'évolution des bénéficiaires à l'issu du parcours (insertion ou mobilité) :
 - Téléconseiller
 - Technico-Commercial Sédentaire
 - Commercial sédentaire
- A la suite du Titre Professionnel et selon son parcours professionnel en entreprise, le stagiaire pourra évoluer sur les parcours suivants :
 - Titre pro Négociateur Technico-commercial (Commercial Itinérant)
 - Manager d'équipe relation client à distance