Certificat professionnel Télévendeur

Présentation

Publics / conditions d'accès

Prérequis :
Le certificat est ouvert à partir du niveau bac.

Compétences

Les opérateurs seront aptes à gérer les relations avec les clients et les prospects en fonction du plan marketing existant. Ils devront maîtriser les compétences suivantes :

- Maîtrise de la démarche commerciale à distance et des techniques de vente;
- Connaissance des méthodes d'études et d'enquêtes;
- Gestion des conflits et du stress;
- Analyse des plans marketing et des plans d'actions commerciales;
- Utilisation des outils et des techniques de gestion de la relation client.

Mis à jour le 12-01-2024

Code : CP2600A

50 crédits

Certificat professionnel

Responsabilité nationale : EPN15 - Stratégies / Valérie CHARRIERE-GRILLON

Niveau CEC d'entrée requis : Sans niveau spécifique

Niveau CEC de sortie : Sans niveau spécifique

Mode d'accès à la certification :

- Validation des Acquis de l'Expérience
- Formation continue

NSF : Commerce, vente (312)

Métiers (ROME) :

Contact national :

Cnam - École MS - Département MIP
1D3P40, 37-2-07, 2 rue Conté
75003 Paris
01 40 27 25 15
Rosa Alves Suzano
rosa.alves_suzano@cnam.fr

Enseignements

48 ECTS

Fondamentaux des techniques de vente	ACD006 8 ECTS
Fondements du marketing	ACD001 6 ECTS
Ouverture au monde du numérique	DNF001 4 ECTS
Initiation au marketing BtoB	CSV003 6 ECTS
Datascience au service de la gestion de la relation client – CRM	CSV002 6 ECTS

Une UA à choisir parmi : 18 ECTS

Projet de terrain d'une opération de télémarketing	UA181U 18 ECTS
Prise en compte de l'expérience professionnelle	UA181Z 18 ECTS