

Certificat professionnel Télévendeur Téléconseiller / 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.

Non valide depuis le 31-08-2019

Code : CP2600A

50 crédits

Certificat professionnel

Responsabilité nationale :

EPN15 - Stratégies / Valérie

CHARRIERE-GRILLON

Responsabilité opérationnelle

: Benoît PETITPRETRE

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

50 ECTS

Fondamentaux des techniques de vente	ACD006
	8 ECTS
Fondements du marketing	ACD001
	6 ECTS
Ouverture au monde du numérique	DNF001
	4 ECTS
Télémarketing	CSV001
	8 ECTS
Initiation à 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