# 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 |