

# 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.

🌟 Valide le 20-02-2019

**Code : CP2600A**

50 crédits

Certificat professionnel

**Responsabilité nationale :**

EPN15 - Stratégies / Benoît  
PETITPRETRE

**Niveau d'entrée requis :**

Sans niveau spécifique

**Niveau de sortie :** Sans

niveau spécifique

**Mode d'accès à la  
certification :**

- Formation continue
- Validation des Acquis de l'Expérience

**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](mailto: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