# Conservatoire national des arts et métiers

## 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.



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**

