La formation dès aujourd'hui, et tout au long de la vie.



DIPLÔME Certificat professionnel Télévendeur

Code: CP2600A



Niveau d'entrée : Aucun Niveau de sortie : Aucun

ECTS: 50

Déployabilité

A la carte : Formation pouvant s'effectuer au rythme de l'élève, en s'inscrivant aux unités du

cursus

Package: Formation pouvant se suivre en

s'inscrivant à un "package" (groupe d'enseignements indissociables)

Compétences et débouchés

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.

Méthodes pédagogiques

Les enseignements théoriques, couplés à des mises en application en travaux dirigés et travaux pratiques sur matériels et logiciels métiers permettront une professionnalisation rapide. L'espace numérique de formation du Cnam (Moodle) permet à chaque enseignant de rendre accessible des

ressources spécifiques à ses enseignements. Des modalités plus détaillées seront communiquées au début de chaque cours.

Prérequis et conditions d'accès

Prérequis:

Le certificat est ouvert à partir du niveau bac.

Mentions officielles Mots-clés Communication marketing Gestion de la relation client CRM Marketing Technique de vente <u>Télémarketing</u> <u>Vente</u> Informations complémentaires Type de diplôme Certificat professionnel

Code NSF

312 - Commerce, vente

Formacode

Vente à distance [34507]

Code du parcours

CP2600A

Modules d'enseignement

- → Datascience au service de la gestion de la relation client - CRM
- → Fondamentaux des techniques de vente
- → Fondements du marketing
- → <u>Initiation au marketing BtoB</u>

- → Ouverture au monde du numérique
- → Prise en compte de l'expérience professionnelle
- → Projet de terrain d'une opération de <u>télémarketing</u>

Blocs de compétences

Un bloc de compétences est constitué d'un ensemble d'Unités qui répond aux besoins en formation de l'intitulé du bloc.

Les unités ci-dessus sont réparties dans les Blocs de compétences ci-dessous.

Chaque bloc de compétences peut être validé séparément.

Information non disponible, pour plus d'information veuillez <u>contacter le Cnam</u>