



DIPLOÔME
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](#)

[Télémarketing](#)

[Vente](#)

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](#)
- [Initiation au marketing BtoB](#)

- [Ouverture au monde du numérique](#)
- [Prise en compte de l'expérience professionnelle](#)
- [Projet de terrain d'une opération de télémarketing](#)

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 [contacter le Cnam](#)