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
- Marketing
- Vente
- Gestion de la relation client CRM
- Télémarketing
- Technique de 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

- → Fondamentaux des techniques de vente
- → Fondements du marketing
- → I.A. & Datascience au service de la gestion de la relation client – CRM
- → Initiation à la démarche Sales & 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