

**UN MÉTIER,
C'EST POUR
LA VIE.**

OU PAS

le cnam

NOS FORMATIONS FONT VOTRE AVENIR

90% de nos élèves en reconversion recommandent
notre enseignement

le cnam
icsv

Certificat professionnel - CP2600A **Télévendeur**

Des techniques de vente au service du client

Objectifs de la formation

À l'issue de ce certificat, 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 :

- démarche commerciale à distance et 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 techniques de gestion de la relation client.

Public

Ce certificat de compétence s'adresse aux auditeurs qui travaillent en entreprise et souhaitent évoluer vers une fonction de télévendeur ou sont en recherche d'une spécialisation pour trouver un emploi de télévendeur.

Une formation à votre rythme

Cette formation est proposée en cours du soir et week-end (HTT). Elle est éligible au CPF. La formation est également disponible en formation ouverte à distance (FOAD) via la plateforme numérique du Cnam.

Compétences requises

Les candidats doivent faire preuve de capacité de travail en autonomie mais également en groupe durant les cours et les travaux dirigés. Une bonne maîtrise de l'expression orale et écrite est nécessaire pour la formation. Une ouverture d'esprit et une capacité de mise en perspective de l'expérience professionnelle par rapport aux apports de la formation est nécessaire.

Tarif (2020-2021)

- 170 € de droits d'entrée annuels ;
- 14 € par crédit d'unité : si une UE fait 6 crédits, le tarif est de $14 \text{ €} \times 6 = 84 \text{ €}$

**Cette formation est dispensée
en partenariat avec...**



Perspectives professionnelles

- **Télévendeur**

Certificat professionnel Télévendeur

Articulation de la formation

La formation est composée de modules de cours de la licence générale Commerce, vente et marketing et d'autres formations certifiantes. Durant le cursus, l'auditeur sera mis en situation d'utilisation de ses connaissances commerciales. Il sera également amené à travailler en petit groupe ou en autonomie selon les cours.

Les enseignements sont dispensés pour partie par des professionnels du commerce. Les enseignements peuvent être suivis, selon les sites, en présentiel ou à distance.

Organisation de la formation

Une expérience professionnelle dans le champ thématique est recommandée pour intégrer la formation. Elle est créditée pour un total de 50 ECTS sur l'ensemble des modules.

Sites proposant la formation

Le Cnam dispose de 180 lieux d'enseignement en France et à l'étranger. Veuillez-vous rapprocher de votre site régional afin de connaître les formations et modalités (cours du soir, à distance, en apprentissage) proposées.



Programme du certificat professionnel Télévendeur		
Code UE	Intitulé de l'UE	Crédits
ACD006	Fondamentaux des techniques de vente	8
ACD001	Fondements du marketing	6
DNF001	Ouverture au monde du numérique	4
CSV003	Initiation au marketing B to B	6
CSV002	Initiation à la gestion de la relation client (CRM)	6
Une UA à choisir parmi :		
UA181U	Projet de terrain d'une opération de télémarketing	18
UA181Z	Prise en compte de l'expérience professionnelle	18



icsv.cnam.fr

Le Cnam
EPN15 Stratégies
2, rue Conté
75003 Paris

Valérie Charrière-Grillon
Mathieu Bernard
Responsables du programme

Contact

Rosa Alves Suzano,
gestionnaire pédagogique
01 40 27 25 15
rosa.alvessuzano@lecnam.net