



IMP

INSTITUT DES MÉTIERS ET DE
LA PROFESSIONNALISATION

LES MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

CONSEILLER SERVICE CLIENT A DISTANCE

Objectifs de la formation

Établir une relation de qualité au téléphone pour prospecter, vendre et fidéliser
Optimiser ses actions en maîtrisant les technologies de l'information et les techniques de communication
Travailler au sein d'une équipe

Métiers préparés

Télévendeur / Téléconseiller
Enquêteur au téléphone
Preneur d'ordres par téléphone
Télé-prospecteur

Conditions d'accès

Niveau 1^{ère} ou équivalent
Niveau seconde avec une expérience professionnelle de 6 mois dans la vente et/ou le commerce
Niveau CAP/BEP ou titre professionnel de niveau V dans les métiers de la vente

Parcours de formation

Durée 5 mois : 413h en centre de formation avec une période d'application pratique de 8 semaines en entreprise

Modalités de financement

Cette formation peut être financée dans le cadre :

- > De l'alternance
- > D'un congé individuel de formation (CIF) (salarié ou demandeur d'emploi)
- > D'une convention du Conseil Régional ou du FSE (demandeur d'emploi)
- > D'un financement individuel

Nos conseillers spécialisés vous apporteront toutes informations utiles sur ces diverses possibilités

Validation

Titre du Ministère du Travail Niveau IV

Lieu de formation

Caen



Caen
02.31.44.32.11

Lisieux
02.31.61.19.55

Programme détaillé au verso



CONTENU DE FORMATION

La progression pédagogique se décompose en trois phases

ACTIVITE

Assister, conseiller et vendre en réception d'appels

- > Gérer efficacement son activité en fonction des flux et dans le cadre d'une équipe
- > Accueillir et prendre en charge un interlocuteur
- > Traiter toutes les demandes à distance
- > Promouvoir et/ou vendre les produits et services additionnels

ACTIVITE 2

Réaliser des actions mercatiques (marketing) et commerciales en émission d'appels

- > Participer à la construction et la préparation d'une campagne d'émission d'appels au sein d'une équipe
- > Réaliser et optimiser une action prospective à distance
- > Promouvoir et vendre l'ensemble des produits et services de l'entreprise

ACTIVITE 3

Compétences transversales

- > Appliquer les techniques de communication à distance pour qualifier le fichier client
- > Utiliser les outils dédiés à la relation client à distance
- > Appliquer les procédures liées à la relation client à distance
- > Rechercher des informations et rendre compte de son activité en intégrant les éléments pertinents recueillis
- > Assurer le traitement des travaux liés aux activités hors communication téléphonique
- > Techniques de recherche d'emploi

EXAMENS INTERMEDIAIRES ET FINAUX
