

Certificat professionnel Télévendeur

Présentation

Public, conditions d'accès et prérequis

Prérequis :

Le certificat est ouvert à partir du niveau bac.

Mentions officielles

Intitulé officiel figurant sur le diplôme : Certificat professionnel Télévendeur

Code(s) NSF : Commerce, vente (312)

Code(s) ROME : -

Programme

Description

Cliquez sur l'intitulé d'un enseignement ou sur Centre(s) d'enseignement pour en savoir plus.

<p style="text-align: right;">8 ECTS</p> <p>Fondamentaux des techniques de vente</p> <p>ACD006</p>
<p style="text-align: right;">6 ECTS</p> <p>Fondements du marketing</p> <p>ACD001</p>
<p style="text-align: right;">4 ECTS</p> <p>Ouverture au monde du numérique</p> <p>DNF001</p>
<p style="text-align: right;">6 ECTS</p> <p>Initiation au marketing BtoB</p> <p>CSV003</p>
<p style="text-align: right;">6 ECTS</p> <p>Initiation à la gestion de la relation client (CRM)</p> <p>CSV002</p>

<p>Une UA</p>	<p>Total 18 ECTS</p>
<p>à choisir parmi :</p>	
<p>▶ Voir toutes les UE Fermer</p>	
<p style="text-align: right;">18 ECTS</p> <p>Projet de terrain d'une opération de télémarketing</p> <p>UA181U</p>	
<p style="text-align: right;">18 ECTS</p> <p>Prise en compte de l'expérience professionnelle</p> <p>UA181Z</p>	

Compétences et débouchés

Compétences

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.

Voir aussi

Les UE, les diplomes et les stages dans les domaines :

[Gestion de la relation client CRM](#)
[Technique de vente](#)
[Télémarketing](#)
[Communication marketing](#)
[Marketing](#)
[Vente](#)

Informations pratiques

Contact

Cnam - École MS - Département MIP
1D3P40, 37-2-07, 2 rue Conté
75003 Paris
Tel :01 40 27 25 15
[Rosa Alves Suzano](#)
Voir le site

strategies.cnam.fr

Voir le calendrier, le tarif, les conditions d'accessibilité et les modalités d'inscription dans le(s) centre(s) d'enseignement qui propose(nt) cette formation.

Diplôme ou certificat

[Paris](#)

Centre Cnam Paris
Année 2023 / 2024 : [UE à la carte](#)
Année 2024 / 2025 : [UE à la carte](#)

Ile-de-France (sans Paris)

Nanterre
[Année 2023 / 2024 : UE à la carte](#)
[Année 2024 / 2025 : UE à la carte](#)
[Année 2025 / 2026 : UE à la carte](#)

Evry
[Année 2023 / 2024 : UE à la carte](#)
[Année 2024 / 2025 : UE à la carte](#)
[Année 2025 / 2026 : UE à la carte](#)

Saint-Denis
[Année 2023 / 2024 : UE à la carte](#)
[Année 2024 / 2025 : UE à la carte](#)
[Année 2025 / 2026 : UE à la carte](#)

Boulogne
[Année 2023 / 2024 : UE à la carte](#)
[Année 2024 / 2025 : UE à la carte](#)
[Année 2025 / 2026 : UE à la carte](#)

Versailles
[Année 2023 / 2024 : UE à la carte](#)
[Année 2024 / 2025 : UE à la carte](#)
[Année 2025 / 2026 : UE à la carte](#)

Noisy-le-Grand
[Année 2023 / 2024 : UE à la carte](#)
[Année 2024 / 2025 : UE à la carte](#)
[Année 2025 / 2026 : UE à la carte](#)

Cergy-Pontoise
[Année 2023 / 2024 : UE à la carte](#)
[Année 2024 / 2025 : UE à la carte](#)
[Année 2025 / 2026 : UE à la carte](#)

Grand Est

Mulhouse
[Année 2023 / 2024 : Package](#)

[Année 2023 / 2024 : UE à la carte](#)
[Année 2024 / 2025 : Package](#)
[Année 2024 / 2025 : UE à la carte](#)

Strasbourg

[Année 2023 / 2024 : Package](#)
[Année 2023 / 2024 : UE à la carte](#)
[Année 2024 / 2025 : Package](#)
[Année 2024 / 2025 : UE à la carte](#)

Code diplôme/certificat: CP2600A

50 crédits

Niveau d'entrée

Sans niveau spécifique

Niveau de sortie

Sans niveau spécifique

Responsable(s)

Valerie CHARRIERE GRILLON

`/**/ a.customlink:hover, a.customlink, a.customlink:visited { text-decoration: none; } a.customlink:visited, .button:active, a.customlink { color: #857761; } .button:hover a.customlink { color: #333333; } /**/`

PENSEZ VAE !

[Validation des acquis de l'expérience](#)