



UFA du Lycée Professionnel LA SOURCE - Site VAL DE BEAUTÉ
5 rue de la Muette
94130 NOGENT SUR MARNE

MENTION COMPLÉMENTAIRE

Assistance, Conseil, Vente à distance—Spécialisation anglais

En apprentissage

**SPÉCIALISATION
EN 1 AN**

MC DE NIVEAU IV

ALTERNANCE :

2 JOURS UFA - 3 JOURS ENTREPRISE

DURÉE :

1 484 heures

**Formation
publique et
gratuite**

♦ QUALITÉS ESSENTIELLES :

- Sens du contact,
- Excellente élocution,
- Capacités d'écoute et de service,
- Sens commercial développé,
- Courtoisie,
- Sens du relationnel,
- Maîtrise des outils d'information et de communication.

♦ **NIVEAU REQUIS :**
CAP, BEP, BAC PRO
et plus

Affaire suivie par :

Mme Marie-Pierre OURET
Chef de travaux
01 48 73 07 38
mpouret@hotmail.fr

Téléphone : 01 48 73 34 81
Télécopie : 01 48 75 73 84
@ : ce.0940137n@ac-creteil.fr

Le titulaire de la mention complémentaire *assistance, conseil, vente à distance* assure à distance, en utilisant les technologies de l'information et les techniques de la communication, la gestion de la relation « client » : il accueille, renseigne, conseille et fidélise la clientèle. Il peut être amené à vendre (un produit ou une prestation), fournir une assistance technique ou assurer le suivi des clients.

EMPLOIS CONCERNES :

Téléopérateur, gestionnaire d'appel, téléconseiller, chargé de messagerie électronique, assistant service consommateur, télévendeur, téléacteur, télé-enquêteur, télénégociateur, télé-consultant ...

... téléprospecteur, conseiller de clientèle, conseiller technique (1er niveau), chargé d'assistance « clientèle », conseiller téléphonique, assistant téléphonique, assistant relance, télé-recouvreur.

TYPES D'ENTREPRISES À PROSPECTER

Les entreprises concernées relèvent de secteurs d'activité très divers. Il s'agit aussi bien de grands établissements que de petites et moyennes entreprises intégrant dans leurs structures un service dédié à la gestion de la relation client (internalisation). Il existe également des prestataires de services spécialisés (centres d'appels autonomes, centres de débordement...). À titre d'exemple, les entreprises peuvent relever du secteur des télécommunications, des administrations, des collectivités territoriales et services publics, des assurances, des banques, du transport, de l'industrie, de la distribution, de la vente directe et par correspondance...

PROGRAMME DE FORMATION :

Environnement économique et juridique	1 h
Vente relation clientèle	8 h
Communication écrite	2 h
Anglais professionnel	3 h

ÉPREUVES	Coef	Forme
E1-Conduite d'activités professionnelles	5	CCF
E2-Gestion de la relation client	3	CCF
Anglais professionnel	1	Écrite

LES DOSSIERS D'INSCRIPTION SONT À RÉCUPÉRER ET À DÉPOSER AUPRÈS DE L'ÉTABLISSEMENT SCOLAIRE
OU À TÉLÉCHARGER SUR <http://cfaacademique.ac-creteil.fr/skins/default/download/Dossier%20candidature.pdf>