



COMMERCE DISTRIBUTION

ASSISTANT (E) CONSEIL VENTE A DISTANCE - EN ALTERNANCE

RNCP : 1173
ROME : D1408
Formacode : 34501-
34502-34027



ALTERNANCE

AVEC LA MENTION COMPLÉMENTAIRE



Le métier, les objectifs de la formation et les compétences visées

Préparer le diplôme MC ACVD de
niveau Bac + 1.

Compétences visées :

- Recevoir un appel et qualifier la demande
- Émettre un appel, en exposer le motif
- Gérer les situations conflictuelles
- Conseiller et / ou assister
- Vendre : prospecter, négocier et fidéliser
- Mener une enquête ou réaliser un sondage
- Procéder à un recouvrement
- Produire un message personnalisé
- Traiter les documents et les informations à l'aide de l'outil informatique
- Transmettre et recevoir les différents types de messages.



Contenus

La maîtrise de la relation client au téléphone

L'utilisation des technologies de l'information et de la communication

Le travail au sein d'une équipe

L'environnement professionnel, économique et juridique



Public concerné

Alternants en contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation



Prérequis

Etre titulaire d'un bac et/ou justifier d'une expérience professionnelle



Modalités d'accès

Entretien individuel



Délai d'accès à la formation

Nous consulter.



Méthodes et modalités d'évaluation

Contrôle en cours de formation et épreuve ponctuelle



Personne en situation de handicap

Nos référents handicap sont à votre écoute pour l'analyse de vos besoins spécifiques et l'adaptation de votre formation.



Modalité de formation

Alternance d'apports théoriques et de mises en situation pratique sur plateau technique. Livret de suivi pédagogique



Tarif

Le tarif dépend de l'OPCO auquel adhère l'entreprise



Financements

OPCO



Lieu

Lycée Sonia Delaunay
121 rue de la Mitterie
59160 Lomme



Intervenants

Formateurs experts dans le domaine.



Durée de la formation

Durée en centre : 400h



Réunions d'informations collectives

Au lycée

Pour + d'infos

Retrouvez l'ensemble de nos dates de sessions et de réunions d'information collectives sur :



Contactez-nous

GRETA Lille Métropole

@ contact.greta-lille@ac-lille.fr

☎ 03 20 74 67 10

Catherine CREPIN
Conseillère en Formation

@ c.crepin@ac-lille.fr

☎ 0359542120

Manon DUBOIS
Assistante de formation

@ Apprentissage.gretalille@ac-lille.fr

☎ 03.74.46.83.05