



MENTION COMPLÉMENTAIRE BAC+1

ASSISTANT, CONSEIL, VENTE A DISTANCE



Activités professionnelles :

Le conseiller-vendeur à distance **accueille, renseigne et saisit les informations collectées** (sous la responsabilité d'un superviseur ou d'un cadre commercial ou technique).

En réception d'appels :

- renseigner des clients sur un produit ou un service,
- répondre à leurs réclamations,
- contribuer ainsi à les fidéliser.

En émission d'appels :

- contacter les clients ou les prospects dans le cadre d'opérations de qualification de fichier, de sondage ou bien de vente de produits ou de prestations.

Son travail peut également s'effectuer par messagerie électronique, voire en visioconférence.

Formation :

Durée : 1 an – bac+1

Accès :

Formation accessible aux candidats titulaires d'un bac :

- technologique (STMG)
- professionnel du secteur tertiaire : Vente, Commerce, Gestion Administration et Accueil - Relation Clients Usagers

Organisation : 1 année : 17 semaines en entreprise + 17 semaines au lycée

Contenu :

Au lycée :

- Anglais professionnel
- Communication écrite
- Gestion de la relation client
- Environnement économique et juridique

En entreprise :

- Périodes de stages de 3 à 5 semaines
- Evaluation à chaque fin de cycle
- Prise en compte des critères d'évaluation du métier



Qualités et aptitudes requises :

- Autonomie, maturité,
- Sens de la relation, de la communication (orale et écrite), de l'écoute, de l'analyse,
- Maîtrise de soi, patience.

Débouchés :

Poursuite de scolarité

Ce diplôme vise une insertion professionnelle ou une poursuite en Section de Technicien Supérieur des filières tertiaires.

Emplois concernés :

Télé-opérateur, télé-vendeur, conseiller de clientèle, assistant téléphonique, télé-enquêteur, télé-négociateur, télé-prospecteur...



53 rue Antoine-Joly BP18307 • 35083 Rennes Cedex

Tél. 02 99 54 62 62 • Fax. 02 99 54 62 69

Courriel : ce.0351878b@ac-rennes.fr • Site lycée : www.lyceecoetlogon.fr