

Eric WALLET – Directeur des Formations

☎ 07 78 67 21 40

✉ [eric.wallet@ac-rennes.fr](mailto:eric.wallet@ac-rennes.fr)

**- FORME :**

**Alternance sous statut scolaire** : 17 semaines de cours – 17 semaines de en entreprise

Durée : 1 an

**- PUBLIC CONCERNÉ**

Bacheliers professionnels de formations tertiaires : ARCU(Accueil), Commerce, GA(Gestion administration), ou Vente

**- OBJECTIFS DE LA FORMATION :**

- . Monter, animer et gérer un site de e-commerce.
- . Accueillir, renseigner, conseiller, saisir les informations collectées.
- . En réception d'appels : renseigner des clients sur un produit, ou un service, ou répondre à leurs réclamations.
- . En émission d'appels : contacter les clients, les prospects et les fournisseurs dans la cadre d'opérations commerciales.

**- QUALITÉS REQUISES**

- . Fort attrait pour le numérique, autonomie, bonne maîtrise du français, parlé et écrit.
- . Excellente communication (sens de l'écoute, disponibilité, goût pour l'accueil, expression orale claire et efficace).
- . Goût pour la relation client, bonne gestion du stress, travail en équipe.
- . Capacité d'attention, d'adaptation, d'écoute et de réactivité, forte motivation.

**- CONTEXTE PROFESSIONNEL :**

Emplois concernés : télé-opérateur, gestionnaire d'appel, télé-conseiller, chargé de messagerie électronique, télé-vendeur, télé-acteur, télé-enquêteur, télé-négociateur, télé-consultant, télé-prospecteur, conseiller de clientèle, conseiller technique, conseiller téléphonique, assistant relance, télé-recouvreur ....

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 leur structure un service dédié à la gestion de la relation client (internalisation). Il existe également des prestataires de services spécialisés (centre d'appel autonome, centres de débordement ...).

A titre d'exemple, les entreprises peuvent relever du secteur des télé-communications, 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**

- . Anglais et français professionnels
- . Communication commerciale écrite et orale.
- . Environnement professionnel.
- . Relations clients.
- . Techniques de l'information et de la communication.