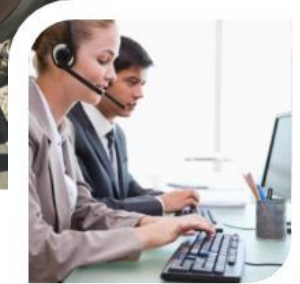


Mention Complémentaire

Assistance, conseil, vente à distance



Unité de Formation par Apprentissage

Lycée Maximilien de Robespierre

LENS

Le métier

Le conseiller-vendeur à distance travaille avec un casque de téléphone et un ordinateur. Il accueille, renseigne et saisit les informations collectées. Il fait partie d'une équipe placée sous la responsabilité d'un superviseur ou d'un cadre commercial ou technique.

En réception d'appels, il peut renseigner des clients sur un produit ou un service ou bien répondre à leurs réclamations. Il contribue ainsi à les fidéliser.

En émission d'appels, il contacte 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.

La formation

Formation en 1 an en alternance UFA/Entreprise

Les enseignements sont identiques à la formation initiale sous statut scolaire mais adaptés à la pédagogie de la formation en alternance.

Enseignement général : 96 heures pour l'année

Enseignement technologique et professionnel : 324 heures

Epreuves d'examens évaluées en contrôle en cours de formation (CCF) en contrôles ponctuels (CP).

La formation pratique en entreprise est assurée par le Maître d'apprentissage.

UFA du Lycée Maximilien Robespierre
89 rue Léon Blum
62307 LENS

Contacteur le Directeur Délégué
Tél. : 03.21.08.12.00

Mail : ufa.robespierre@ac-lille.fr

Les conditions d'accès à la formation

Signature d'un contrat d'apprentissage avec un employeur
Etre âgé(e) entre 16 et 25 ans (Dérégation possible)
Etre déclaré(e) apte physiquement au travail à effectuer en entreprise (visite médicale d'embauche obligatoire).

Etre titulaire au minimum d'un diplôme de niveau IV.

Le rythme de l'alternance

12 semaines par an en UFA

35 semaines en entreprise

Les débouchés à l'issue de la formation

La mention complémentaire Assistance Conseil
Vente à distance donne directement accès à la vie active.

Les métiers :

Le titulaire de ce diplôme peut être :

- Télévendeur
- Conseiller de clientèle
- Assistant téléphonique



cfa.ac-lille.fr