

## Certificat professionnel Télévendeur

CP2600A - 50 crédits

**Niveau(x) d'entrée :** Aucun niveau requis  
**Niveau(x) de sortie :** Aucun niveau spécifique  
**Lieu(x) :** Non proposé en présentiel au Cnam HdF, nous contacter pour possibilité de formation à distance et hybride



### PRÉSENTATION

#### Public / conditions d'accès

Prérequis :

Le certificat est ouvert à partir du niveau bac.

### COMPÉTENCES ET DÉBOUCHÉS

#### Compétences

Les opérateurs seront aptes à gérer les relations avec les clients et les prospects en fonction du plan marketing existant. Ils devront maîtriser les compétences suivantes :

- Maîtrise de la démarche commerciale à distance et des techniques de vente;
- Connaissance des méthodes d'études et d'enquêtes;
- Gestion des conflits et du stress;
- Analyse des plans marketing et des plans d'actions commerciales;
- Utilisation des outils et des techniques de gestion de la relation client.

## Contenu de la formation

## Tronc commun

Fondamentaux des techniques de vente	ACD006	8 ects
Fondements du marketing	ACD001	6 ects
Ouverture au monde du numérique	DNF001	4 ects
Initiation au marketing BtoB	CSV003	6 ects
Datascience au service de la gestion de la relation client CRM	CSV002	6 ects

## Parcours Une UA à choisir parmi :

Projet de terrain d'une opération de télémarketing	UA181U	18 ects
Prise en compte de l'expérience professionnelle	UA181Z	18 ects

Méthodes  
pédagogiques:

Pédagogie qui combine des enseignements académiques et des pédagogies actives s'appuyant sur l'expérience en entreprise et le développement des compétences. Equipe pédagogique constituée pour partie de professionnels.

## Modalités d'évaluation:

Chaque unité (UE, UA) fait l'objet d'une évaluation organisée en accord avec l'Etablissement public (certificateur) dans le cadre d'un règlement national des examens.



Un référent Cnam est dédié à l'accompagnement de toute personne en situation de handicap. Contactez : [hdf\\_handicap@lecnam.net](mailto:hdf_handicap@lecnam.net)

*Document non contractuel.*

*Le programme et le volume horaire de cette formation sont susceptibles d'être modifiés en fonction des évolutions du référentiel pédagogique national.*

**Le Cnam Hauts-de-France vous informe, vous accompagne et vous conseille.**

Contactez nos conseillers formation au  0800 719 720  
ou [hdf\\_contact@lecnam.net](mailto:hdf_contact@lecnam.net)

Tous nos programmes sur [www.cnam-hauts-de-france.fr](http://www.cnam-hauts-de-france.fr)