

CS (ex MC) assistance, conseil, vente à distance

 Durée de formation : 1 an

 Niveau de sortie des études : Bac + 1

DESCRIPTION DE LA FORMATION

Ce CS forme les élèves à la gestion à distance de la relation client (accueil, conseil, fidélisation). Les enseignements portent sur les technologies de l'information et les techniques de communication. Au cours de la formation, l'élève apprend à réceptionner des appels téléphoniques ou à dialoguer avec le client par le biais d'un chat, en utilisant un discours professionnel, à faire de la téléprospection, à assurer une assistance technique ainsi qu'à effectuer les missions d'un vendeur classique tels que le conseil, la vente, le suivi et la fidélisation de la clientèle et la gestion de conflits et de réclamations. Les élèves doivent être capables d'échanger en anglais avec les clients.

ACCÈS À LA FORMATION

Accès

Le certificat de spécialisation « assistance, conseil, vente à distance » recrute sur Parcoursup des bacheliers technologiques ou professionnels des secteurs commercial et administratif.

ATTENDUS PARCOURSUP

Attendus nationaux de la plateforme d'inscription dans l'enseignement supérieur Parcoursup

- Être titulaire d'un baccalauréat technologique ou professionnel du secteur tertiaire.
- Disposer de compétences en matière de communication orale et écrite.
- Disposer de compétences pour communiquer en langue étrangère et particulièrement en anglais.
- Disposer de compétences relationnelles propres aux métiers de la relation client.
- Avoir la capacité d'évoluer dans des environnements numériques.
- S'intéresser à la négociation et aux relations commerciales.

MÉTIERES PRÉPARÉS

Conseiller/ère relation client à distance

Le conseiller ou la conseillère relation client à distance assure des prestations de services et de conseil, et des

actions commerciales auprès de clients d'entreprises (opérateurs en télécommunications, assurances, banques, mutuelles, etc.) et des usagers des services publics... Spécialisé/e en LSF (langue des signes française), il ou elle utilise la visioconférence pour communiquer avec les personnes sourdes ou malentendantes.

OÙ SE FORMER ?

	Rythme & durée	Lieu
Lycée polyvalent des lumières de Mamoudzou nord		Mamoudzou
Lycée professionnel Sonia Delaunay (LP)		Lille
Lycée professionnel privé Saint-Pierre Chanel		Mont dore
Lycée professionnel de Vue Belle		Saint-paul
Établissement régional d'enseignement adapté Antoine de Saint Exupéry (ETS POUR HANDICAPES MOTEURS)		Berck

Sources : Onisep 03.2025