



- **Secteur : Offshoring**
- **Filière : Opérateur de Vente et Services Clientèle Offshore**
- **Formation Qualifiante**

1. Description générale du métier

Le secteur des Centres d'Appel se développe rapidement. Il connaît aujourd'hui plusieurs évolutions qui nécessitent le recrutement de nombreux emplois qualifiés. Le développement des activités inter-entreprises, l'augmentation du télémarketing en réception d'appels, l'intégration d'Internet dans les Centres d'Appels où la vigilance accrue des consommateurs européens impliquent un niveau de formation générale plus élevé des agents chargés d'établir une relation avec des clients ou des prospects.

L'opérateur de Vente et Service Clientèles Offshore passe une grande partie de son temps en interaction à distance avec le client. Il peut être chargé de prospecter un secteur par téléphone, de réaliser des enquêtes et des études de marché. Il peut être appelé à développer et actualiser des bases de données, opérer des ventes de prestations à distance, gérer des rendez-vous pour le service commercial, prendre en charge le suivi commercial des offres, ...

2. Profil de la formation

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure d'exercer les activités 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 commerciaux ;
- Utilisation des outils et des techniques de gestion de la relation client.

La formation débouche sur une attestation délivrée par le CNAM-Paris

3. Formation

La formation est qualifiante au niveau Bac + 2, sur la base d'un programme et d'épreuves du Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM) France et de l'OFPPT.

Durée de la formation : **6 mois**

4. Conditions d'admission :

- Diplôme Bac + 2 dans le domaine de la vente (commerce marketing) ou équivalent
- Bonne maîtrise de la langue française
- Bonne connaissance de l'anglais
- Connaissance en bureautique

La sélection est organisée conjointement par le CNAM et l'OFPPT. Elle est opérée sur la base du dossier et complétée par des éventuels entretiens.



5. Programme de la formation

La formation est étalée sur **670 heures**

N° Module	Modules	Total
M01	Communication écrite et orale en français dans un contexte professionnel	120
M02	Anglais économique	70
M03	Initiation au droit de l'entreprise	60
M04	Environnement de l'entreprise	55
M05	Informatique et traitement des données	45
M06	Technique de vente et de négociation	80
M07	Marketing	80
M08	Gestion de la relation client	70
M09	Télémarketing	90
TOTAL		670

6. Evaluation de la formation

La formation est organisée en Unités d'Enseignement (UE) du CNAM définies à partir de Crédits Européens. Chaque UE est validée par un examen et sanctionnée par une attestation de réussite. Les attestations sont capitalisables et permettent d'obtenir l'agrégation qui fait office de certification

7. Perspectives professionnelles

Après une expérience significative, L'opérateur de Service Clientèle Offshore peut évoluer vers les fonctions de superviseur Centre d'Appels. Il peut également développer des compétences en démarche commerciale et évoluer vers des fonctions marketing ou commerciales dans les entreprises.