



Enseignement Supérieur  
**Sainte Geneviève**  
Assomption CHAMBERY



# Certificat de spécialisation

En alternance

Assistance, Conseil,  
Vente à Distance (ACVD)



## Objectifs

- Le titulaire de ce certificat de spécialisation "Assistance, Conseil, Vente à Distance" assure à distance, en utilisant les technologies de l'information et les techniques de la communication, la gestion de la relation « client » : il accueille, renseigne, conseille et fidélise la clientèle. Il peut être amené à vendre (un produit ou une prestation), fournir une assistance technique ou assurer le suivi des clients.
- Dans l'exercice de ses fonctions, le titulaire de ce certificat de spécialisation doit faire preuve du niveau de culture générale, de curiosité et de maîtrise des outils d'information et de communication, nécessaire à l'exercice de ses fonctions. L'activité ne s'exerce pas en face à face ; elle nécessite une excellente élocution, un sens de l'écoute et un sens commercial développés, une capacité d'adaptation et de réactivité aux différentes situations de communication et une résistance au stress.

## Titre de niveau 4

Enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) par décision de France Compétences en date du 19-12-2023 sous le numéro 38402.

## Débouchés potentiels

- ✔ Téléopérateur,
- ✔ Gestionnaire d'appel,
- ✔ Téléconseiller,
- ✔ Chargé de messagerie électronique,
- ✔ Assistant service consommateur,
- ✔ Télévendeur,
- ✔ Téléacteur,
- ✔ Télé-enquêteur,
- ✔ Télénégociateur...

## Conditions d'accès

- ✔ Candidature sur la plateforme Parcoursup - UFA Assomption Chambéry / Lycée Sainte Geneviève  
Le dossier du candidat sera étudié par une commission d'évaluation composée d'enseignants de la filière.
- ✔ Le candidat devra démontrer d'un dossier scolaire de niveau correct et prouver sa motivation à exercer les métiers visés dans sa candidature et lors d'un entretien de sélection visant à évaluer son profil.



## ✔ Organisation des enseignements

La formation permet aux étudiants d'acquérir les compétences essentielles aux métiers du conseil et de la vente à distance.

A l'issue de cette formation, l'étudiant devra être capable de réceptionner des appels en utilisant un discours professionnel, de téléprospector, d'assurer une assistance technique ainsi que d'effectuer les missions d'un vendeur classique tels que le conseil, la vente, la fidélisation de la clientèle et la gestion de conflits et de réclamations, etc.

## ✔ Organisation de la formation

**400 heures de formation en centre de formation**

Rythme : 2 jours de cours (lundi/mardi)  
3 jours de formation en entreprise  
(mercredi/jeudi/vendredi)

Le jeune disposera de 3 mois à compter du début de la formation pour signer un contrat d'apprentissage.

Date prévisionnelle du début de la formation :  
le 20 septembre environ (à préciser chaque année)

## ✔ Principaux modules de formation

### **BLOC 1 : Conduite d'activités professionnelles**

Module 1 : Maîtriser la relation client au téléphone  
Module 2 : Utiliser les technologies de l'information et de la communication  
Module 3 : Gérer la relation client

### **BLOC 2 : Gestion de la relation client**

Module 1 : Utiliser les techniques de communication  
Module 2 : Travailler au sein d'une équipe  
Module 3 : Maîtriser la communication écrite

### **BLOC 3 : Anglais professionnel**

Module 1 : Maîtriser la relation client au téléphone  
Module 2 : Gérer la relation client  
Module 3 : Maîtriser le vocabulaire professionnel

## ✔ Poursuites d'études éventuelles

### **BTS NDRC**

(Négociation et Digitalisation de la Relation Client)

### **BTS MCO**

(Management Commercial Opérationnel)

## Comment s'inscrire ?

Directement sur le site :  
[www.parcoursup.fr](http://www.parcoursup.fr)

Par téléphone : 04 79 33 18 28