

**CONTENU - Durée : 30 mois**

24 mois théorique et six (6) mois de stage pratique dans un milieu professionnel

Condition d'admission

Niveau : 3AS ou plus toutes filières

Niveau de qualification

Niveau : V (5)

Modalités de paiement

Coût total : 180 000 DA

Avance : 30 000 DA

Mensualités : 5000 DA

DONNEES GENERALES SUR LA PROFESSION

1- PRESENTATION DE LA PROFESSION

1-Branche professionnelle : Techniques administratives et de gestion**2-Famille de métier :** Commerce**3-Dénomination de la profession :** Teleconseiller

4- Définition de la profession : Le téléconseiller est un professionnel qui a pour mission d'établir des contacts, en utilisant tous les moyens à sa disposition, principalement le téléphone et les courriers électroniques en se basant toujours sur un fichier des clients effectifs ou potentiels. Il est appelé à mener une prospection, démarcher, conseiller, vérifier, prendre des rendez-vous, vendre des produits ou des services, enregistrer les commandes, mener des enquêtes de satisfaction. Pour réaliser ces tâches, il doit avoir une capacité rédactionnelle et une maîtrise de l'outil informatique. Il doit avoir une autonomie dans l'exécution des tâches. Le Téléconseiller contribue fortement dans l'amélioration de l'entreprise pour augmenter la satisfaction clientèle, considérée comme la fenêtre de l'entreprise. À l'écoute des clients, il doit détecter les besoins et les attentes et les communiquer aux structures concernées pour prise en charge. Il doit aussi alerter ces derniers de tout dysfonctionnement signalé par les clients tout en proposant des solutions ou des actions correctives.



MODULES DE SPECIALITE

- Gestion du fichier client
- Gestion des clients à distance
- Fidélisation de la clientèle
- Prospection de la clientèle
- Gestion des activités hors communications téléphoniques.
- Accueil en réception d'appel
- Techniques et procédures liées à la relation client à distance
- Vente et promotion des produits de l'entreprise.
- Campagne d'émission d'appels
- Veille commerciale

MODULES COMPLEMENTAIRES

- Techniques d'expressions en langue française
- Techniques de vente et de négociation
- Management des relations clients
- Environnement économique
- Gestion des conflits et du stress (call center).
- Communication professionnelle
- Techniques d'expressions en langue arabe.
- Techniques d'expressions en langue anglaise.
- Info- Braille.
- Exploitation base de données
- Hygiène, sécurité et environnement
- Méthodologie