

# Conseiller assistance client\*

**Bac+2**  
 alternance



**Le Conseiller Assistance Client assure la relation client tout au long de la commande. Sa mission le conduit à assurer un accueil téléphonique de qualité vis-à-vis des clients et des prospects avec lesquels il construit une relation de confiance personnalisée. Il valide et suit les commandes en respectant les procédures et/ou les processus établis en entreprise. Il assure, si nécessaire la relance client et participe à la gestion des comptes clients dans un esprit de fidélisation...**

## Objectifs de la formation

Former des professionnels capables

- de développer une forte capacité d'autonomie et de créativité commerciale,
- d'assurer un suivi des commandes et une veille commerciale,
- d'organiser et de planifier son travail,
- d'être force de propositions en assurant entre autres la remontée d'informations en interne,

## Admission, sélection

- Diplôme de niveau 4 ou baccalauréat validé et satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement
- Niveau 4 non validé avec une année d'expérience professionnelle dans le secteur du commerce et/ou de la vente
- Examen du dossier de candidature
- Convaincre de sa motivation lors d'un entretien de sélection

## Validation des connaissances

- Contrôle continu sur 2 ans
- Épreuves nationales
- Épreuves professionnelles (dont soutenance d'un mémoire devant un jury de professionnels)

\*Enregistré RNCP sous Gestionnaire d'unité commerciale (N°23827)



## CONTENU DE LA FORMATION

- Veille commerciale
  - Analyse de l'offre
- Techniques de promotion du produit/service
  - Marketing téléphonique et e-marketing
- Techniques du networking
- Gestion de la relation client
  - Les outils de la GRC
- Réglementation commerciale
  - Management
  - Analyse des résultats commerciaux
    - Reporting
  - Anglais appliqué
- 924h sur 24 mois
  - Alternance 2 jours en formation, 3 jours en entreprises
- Contrat d'apprentissage
  - Contrat de professionnalisation

## DURÉE

- 924h sur 24 mois
  - Alternance 2 jours en formation, 3 jours en entreprises
- Contrat d'apprentissage
  - Contrat de professionnalisation



RÉGION  
**Nouvelle-Aquitaine**



## CONTACT

### Campus consulaire BME

11, rue Philippe Lebon  
 87280 LIMOGES  
 Tél. : 05 55 31 67 67  
 Fax : 05 55 31 67 75  
[www.escs.limoges.fr](http://www.escs.limoges.fr)

une école

