



**GROUPE SCOLAIRE**  
**Saint-Vincent-de-Paul**

**UFA – CFC Notre-Dame**  
49 rue Bobillot 75013 Paris – Tél. : 01.45.80.77.90  
[www.gs-svp.com](http://www.gs-svp.com) • [contact@gs-svp.com](mailto:contact@gs-svp.com)

**Formation en Alternance**  
Contrat d'Apprentissage  
Contrat de Professionnalisation



Élaborée pour **mieux entrer sur le marché du travail**, la mention complémentaire est un **certificat professionnel** qui atteste de **connaissances spécialisées**

**ASSISTANCE, CONSEIL,  
VENTE A DISTANCE**  
Mention Complémentaire en 1 an

## Champs d'intervention et objectifs

La mention complémentaire **Assistance, Conseil, Vente à Distance** (ACV) a pour objectif d'atteindre une **qualification de niveau IV** (Reconnu RNCP).

Elle permet de se **professionnaliser** dans la **relation avec la clientèle à distance** (téléphone, mail...).  
Le titulaire de la mention complémentaire ACV, utilise les technologies de l'information et les techniques de 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.

Le titulaire de cette mention complémentaire exerce des fonctions telles que :

- **Assistance – conseil**
- **Prospection – vente à distance**

Le titulaire travaille généralement au sein d'une équipe dans des bureaux de type paysager ou organisés en plateaux répondant aux normes ergonomiques de travail. Il est l'interlocuteur du client au premier niveau ; il intervient sous la responsabilité d'un superviseur, d'un chef de plateau en centre d'appels, ou d'un cadre commercial, technique...

Dans l'exercice de ses fonctions, il doit faire preuve d'un bon 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.

## Public et qualités attendues

Titulaire d'un baccalauréat technologique ou professionnel, ou de **3 ans d'expérience** professionnelle.  
Les qualités requises sont :

- ✓ Avoir de bonnes qualités **d'écoute**,
- ✓ Être **réactif** et **adaptable**,
- ✓ Avoir un **sens commercial** développé,
- ✓ Avoir un bon niveau de **culture générale**,
- ✓ Avoir une bonne maîtrise des **outils technologiques** de communication,
- ✓ **Communiquer facilement** à l'oral et bien maîtriser la langue



Formation ouverte aux personnes en situation de handicap sauf restriction liée à l'invalidité et/ou contre-indication médicale.

Pour plus d'informations contacter notre référent handicap : [contact@gs-svp.com](mailto:contact@gs-svp.com)

**Tarifs : formation gratuite pour l'apprenti.e (prise en charge OPCO). L'apprenti.e est rémunéré.e selon son âge et son niveau de formation**



**GROUPE SCOLAIRE**  
**Saint-Vincent-de-Paul**

**UFA – CFC Notre-Dame**  
49 rue Bobillot 75013 Paris – Tél. : 01.45.80.77.90  
[www.gs-svp.com](http://www.gs-svp.com) • [contact@gs-svp.com](mailto:contact@gs-svp.com)



Élaborée pour **mieux entrer sur le marché du travail**, la mention complémentaire est un **certificat professionnel** qui atteste de **connaissances spécialisées**

**Formation en Alternance**

Contrat d'Apprentissage  
Contrat de Professionnalisation

**ASSISTANCE, CONSEIL,  
VENTE A DISTANCE**  
Mention Complémentaire en 1 an

## Formation

La formation permet de profiter des **richesses de l'enseignement théorique et pratique** dans le centre de formation (400h par an) et celles de **l'expérience sur le terrain** en entreprise (17 semaines dans l'année).

### ► COMPETENCES PROFESSIONNELLES

- Maîtriser la relation client au téléphone
- Utiliser des technologies de l'information et de la communication
- Utiliser des techniques de communication
- Travailler au sein d'une équipe

### ► UNITES D'ENSEIGNEMENT

- Relation client
- Technologies de l'information et de la communication
- Communication écrite
- Environnement professionnel, économique et juridique de la relation à distance
- Anglais professionnel

## Que faire avec une Mention Complémentaire Assistance, Conseil, Vente à distance ?

Le conseiller-vendeur à distance travaille avec un **casque de téléphone** et un **ordinateur**. Il **accueille, renseigne et saisit** les informations collectées au sein d'une **équipe**. Il peut **recevoir** les appels pour **renseigner** des clients sur un produit ou un service ou bien **répondre à leurs réclamations**. Il contribue ainsi à les **fidéliser**. Il peut aussi **émettre** les appels : **contacter** les clients ou les prospects dans le cadre d'opérations de **qualification de fichier**, de **sondage** ou bien de **vente** de produits ou de prestations.

Les entreprises concernées sont celles qui relèvent de secteurs d'activité très divers : administrations, collectivités territoriales et services publics, assurances, banques, transport, distribution, vente directe et par correspondance...qui intègrent dans leurs structures un service dédié à la gestion de la relation client. Il existe également des prestataires de services spécialisés (centre d'appels autonomes...).

### ► TRAVAILLER

- Télévendeur
- Téléprospecteur
- Télénégociateur
- Téléconseiller
- Télénquêteur
- Conseiller clientèle
- Gestionnaire appel
- ...

### ► POURSUIVRE DES ETUDES

**Vous pourriez candidater sur Parcoursup pour :**

- BTS NDRC (Négociation et Digitalisation de la Relation Client)
- BTS MCO (Management Commercial Opérationnel)
- Licence Pro Commerce
- Licence Pro Management des Activités Commerciales
- Licence Pro Managements des Projets Internationaux

## Partenaire

