

NOS PARTENAIRES



Vitalis



**Lycée des Métiers Vue Belle
« Du Commerce et de la Distribution »
BP 105
97422 LA SALINE**

Tél : 0262 33.69.33 Fax: 0262 33.69.28
DDFPT: 0262 33.79.24 Fax: 0262 33.79.28
Mél : nathalie.marault@ac-reunion.fr
Site : lycee.vuebelle.ac-reunion.fr



Mention
Complémentaire
Assistance
Conseil
Vente à Distance
en apprentissage



➔ ① Qualités requises

Le titulaire de la Mention Complémentaire ACVD exerce dans les centres d'appels téléphoniques, il doit donc :

- aimer le contact, la communication, convaincre
- être dynamique, mobile, disponible et apprécier l'utilisation professionnelle du téléphone.
- avoir une bonne culture générale, l'esprit d'équipe
- vouloir s'insérer professionnellement
- être titulaire d'un baccalauréat professionnel tertiaire ou technologique.

➔ ② Objectifs de la formation

Les missions sont :

- renseigner et compléter (qualifier) un fichier
- accueillir, conseiller et fidéliser une clientèle
- prospecter, vendre aux entreprises et aux particuliers

➔ ③ Organisation de la formation

La formation dure 1 an avec 17 semaines de cours en lycée, le reste en entreprise. Les apprentis sont en mixité dans une classe d'élèves en formation initiale. L'année est décomposée en bloc alternant période en lycée et période en entreprise.

➔ ④ Contenu de la formation

Relation client, techniques professionnelles	11 h	Communication écrite, français	5 h
Environnement professionnel, économique et juridique	2 h	Anglais professionnel	4 h
Technologie de l'Information et de la communication	4 h		

➔ ⑤ Formation en milieu professionnel

La réalisation des activités confiées à l'élève nécessite un ensemble de compétences :

- Compétences relationnelles et commerciales
- Compétences techniques relatives à la vente

➔ ⑥ Règlement d'examen

L'examen est organisé en 3 épreuves et est validé par :

un diplôme national de niveau Bac + 1

CCF : contrôle en cours de formation.

**L'habilitation est prononcée conformément aux dispositions de l'arrêté du 9 mai 1995 relatif aux conditions d'habilitation pour le contrôle en cours de formation au baccalauréat professionnel, BP et BTS*

(B.O n° 23 du 8-6-1995)

Mention complémentaire Assistance, Conseil, Vente à Distance		Candidats de la voie scolaire	
Épreuves	Unités	Coef.	Forme
E 1 : Communication professionnelle Maîtrise de la relation client au téléphone	U1	3	CCF
E 2 : Techniques de communication	U2	3	CCF
E 3 : Capacité à : 1/ comprendre l'anglais écrit 2/ s'exprimer de manière intelligible	U3	2	écrite

➔ ⑦ Débouchés

Le titulaire de cette mention complémentaire, selon la structure au sein de laquelle il est employé, est appelé à exercer les fonctions de :

- Télévendeur
- Téléprospecteur
- Télé enquêteur
- Hôtes et hôtesse d'accueil
- Métiers nécessitant l'utilisation du téléphone dans le cadre de son activité professionnelle (prise de rendez-vous, suivi de dossier)

Si vous êtes intéressé par cette formation en apprentissage prenez contact avec Madame Marault DDF du lycée Vue Belle,

