

# CONSEILLER COMMERCIAL MOBILE (SAV1)

## CENTRE D'APPEL

25 JOURS – 175 HEURES assurées par AJC INGENIERIE  
10 JOURS DE TUTORAT soit 70 HEURES chez le futur  
employeur



# PROGRAMME

MODULES	DUREE
LA VIE D'UN CENTRE D'APPEL	1 J
APPRENDRE A TRAVAILLER ENSEMBLE	1 J
CULTURE ENTREPRISE	1 J
SAVOIR S'EXPRIMER A L'ORAL	2 J
LES BASES DE LA RELATION CLIENT	2 J
LE COMPORTEMENT GAGNANT DANS LA RELATION CLIENT	1 J
GESTION DES CONFLITS	2 J
TECHNIQUES D'ACCUEIL TELEPHONIQUE 1	2 J
TECHNIQUES D'ACCUEIL TELEPHONIQUE 2	1 J
INFORMATIQUE	2 J
SPECIFICITES TECHNOLOGIES MOBILES	10 J
TUTORAT	10 J
TOTAL FORMATION	25 J
TOTAL ENTREPRISE	10 J
TOTAL	35 J

