

MC  
Bac+1

Lycée Professionnel Clément De Pémille



## Contact

Lycée Professionnel Clément De Pémille  
17 bis Avenue de L'Europe - 81300 Graulhet

Mail: 0810995s@ac-toulouse.fr

Tél: 05.63.42.80.20

Fax: 05.63.42.80.15



ministère  
éducation  
nationale



Formation  
par la voie scolaire  
**1 an**



# Mention complémentaire

Assistance, conseil, vente à distance en e-commerce

## Bac<sup>+1</sup>

+ d'infos sur le site web  
<http://pemille.entmip.fr>

## Objectifs

- Monter, animer et gérer un site de e-commerce.
- Accueillir, renseigner, conseiller, saisir les informations collectées.
- En réception d'appels : renseigner des clients sur un produit ou un service ou bien répondre à leurs réclamations.
- En émission d'appels : contacter les clients, les prospects et les fournisseurs dans le cadre d'opérations de qualification de fichiers, de sondage ou bien de vente / d'achats de produits ou encore de prestations de service.



## Conditions d'accès

- Diplôme validé de niveau IV du secteur Tertiaire /ou Technologique
- Prévoir une entreprise partenaire souhaitant créer un site de e-commerce
- Candidature sur Parcoursup

## Qualités requises

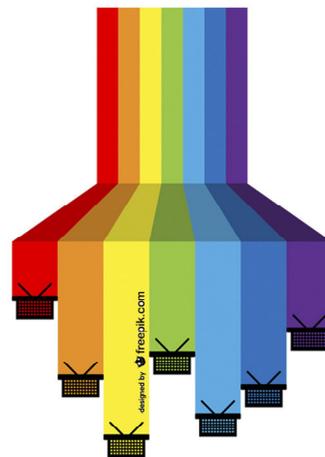
Fort attrait pour le numérique, autonomie, bonne maîtrise du français lu, parlé et écrit. Excellente communication (sens de l'écoute, disponibilité, goût pour l'accueil, expression orale claire et efficace). Goût pour la relation client, bonne gestion du stress, travail en équipe. Capacité d'attention, d'adaptation, d'écoute et de réactivité, forte motivation.

## Diplôme des métiers du commerce

# mention complémentaire

Bac<sup>+1</sup>

Assistance, conseil,  
vente à distance en e-commerce



## Durée de la formation

1 an : 15 semaines au lycée, 17 semaines en entreprises

## Programme

- Les technologies de l'information et de la communication : E-commerce, Market Place, Réseaux Sociaux
- La relation client
- La communication écrite et orale
- Environnement professionnel, économique et juridique de la relation client à distance
- Anglais professionnel
- Accompagnement et évaluation
- Approche méthodologique, analyse et faisabilité de projet
- Période de Formation en Milieu Professionnel : 17 semaines (statut scolaire)

## Horaires hebdomadaires

- Enseignements professionnels : 22h
- Français : 2h
- Anglais professionnel : 2h
- Aide personnalisée : 1h