

PROGRAMME



→ Prérequis

- Maîtrise de la langue française
- Connaissance du monde de l'entreprise
- Maîtrise outils bureautique

→ Durée

400 Heures soit 57 Jours
7 h/jours

→ Public visé et modalité d'accès

Toutes personnes souhaitant s'orienter vers un métier administration des ventes
Opérateur

Accès sur entretien de validation du projet personnel

Mise en place sous 15 jours

→ Nombre de participants

Formation individuelle
Accueil des personnes en situation de handicap possible, merci de nous consulter.

→ Méthodes et outils

Pédagogiques

Approche participative, déductive avec transmission des connaissances jeux de rôles/ mise en situation et échanges sur des cas réels.

Chaque stagiaire devra disposer d'un PC portable

→ Formateur(s)

Formateur expert dans leurs métiers

→ Evaluation des acquis

- Evaluation en continue
- Attestation de fin de formation

→ Tarif net de taxes

56 €/ Jours

INTITULÉ : ADMINISTRATION DES VENTES OPERATEUR

OBJECTIFS :

- Se situer dans l'entreprise
- Maîtriser les bases des services opérateur
- Connaître les prérequis techniques pour une installation réussie
- Sécuriser le cycle de la commande de sa réception jusqu'à sa facturation.
- Appréhender les différents outils et application métier

PROGRAMME DE FORMATION

Module 1 : DECOUVRIR LES PRINCIPALES FONCTIONS ET L'ORGANISATION AU SEIN

D'UNE ENTREPRISE

- 1.1 Savoir se repérer dans une entreprise
- 1.2 Les logiciels métiers
- 1.3 Les liens et enjeux entre les services

Module 2 : GESTION DE LA RELATION CLIENT

- 2.1 Accueil physique et téléphonique
- 2.2 Maîtriser l'appel téléphonique
- 2.3 La communication interne et externe

Module 3 : LES MISSIONS DE L'ADV

- 3.1 Les missions au quotidien
- 3.2 Organiser la base documentaire
- 3.3 Présentation des divers documents en lien avec la facturation

Module 4 : SERVICES ET PRODUITS OPERATEUR

- 4.1 Apporter un éclairage sur les différentes offres opérateur
- 4.2 Mettre en œuvre un déploiement
- 4.3 Accompagner les clients dans le choix d'une solution fiable, en Adéquation avec leurs besoins

→ Prérequis

- Maitrise de la langue française
- Connaissance du monde de l'entreprise
- Maitrise outils bureautique

→ Durée

400 Heures soit 57 Jours
7 h/jours

→ Public visé et modalité d'accès

Toutes personnes souhaitant s'orienter vers un métier administration des ventes Opérateur

Accès sur entretien de validation du projet personnel

Mise en place sous 15 jours

→ Nombre de participants

Formation individuelle
Accueil des personnes en situation de handicap possible, merci de nous consulter.

→ Méthodes et outils

Pédagogiques

Approche participative, déductive avec transmission des connaissances jeux de rôles/ mise en situation et échanges sur des cas réels.

Chaque stagiaire devra disposer d'un PC portable

→ Formateur(s)

Formateur expert dans leurs métiers

→ Evaluation des acquis

- Evaluation en continue
- Attestation de fin de formation

→ Tarif net de taxes

56 €/ Jours

Module 5 : UTILISATION des OUTILS

5.1 Maitriser les différents outils et interfaces de déploiement et commande

5.2 Maitriser l'outils de facturation des services opérateur Gentel

A l'issue de la formation le stagiaire sera capable de :

- ✓ Comprendre l'organisation de l'entreprise
- ✓ Connaitre les bases techniques des services Opérateur
- ✓ Être autonome sur les démarches opérateur
- ✓ Maitriser les différents outils de déploiement