

PROGRAMME DE FORMATION

Titre Professionnel Manager
d'équipe relation client à distance

Maîtriser les compétences nécessaires à l'exercice du métier de manager d'équipe relation client à distance et valider le Titre Professionnel de niveau 5 (bac+2) de Manager d'équipe relation client à distance. Inscrit au RNCP : 32340

Objectifs :

- Piloter la performance d'une équipe de conseillers client
- Assurer le management de proximité d'une équipe de conseillers client

Public et pré-requis :**Public**

Demandeurs d'emploi, salarié.es,
apprenti.es

Prérequis

Deux profils sont possibles.

- 1) Conseiller clientèle à distance disposant d'une expérience minimum de 2 ans et souhaitant évoluer vers une fonction de management.
- 2) Niveau bac ou équivalent et une expérience du management dans d'autres secteurs (commerce, restauration...).

Métiers visés :

Manager d'équipe de téléconseillers, responsable d'équipe, superviseur, chef d'équipe, animateur des ventes, team leader, responsable commercial sédentaire.

Poursuite de parcours / Passerelles :

Bachelor management ou Bachelor européen E-commerce

Passerelle : Se référer à la fiche RNCP

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/32340/>

Formation disponible en : Présentiel

Distanciel

Mixte

Méthode pédagogique :

Etude de cas

Exercices d'application

Jeux de rôles

Paper-board

Caméscope

Film vidéo

Support digital

Applications WEB

Durée

630 heures

Durées indicatives et
ajustables en fonction des
besoins des personnes

Tarif

Sur devis

Contactez-nous pour connaître
la prise en charge possible

Participants

Maximum 10
participants

Programme :

- La formation se compose de 2 modules, complétés par 1 période en entreprise.
- Période d'intégration. Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, sensibilisation au développement durable, adaptation du parcours de formation (1 semaine).
- Module 1. Piloter la performance d'une équipe de conseillers client : Participation à la mise en place d'une nouvelle prestation - Collecte et analyse des indicateurs de performance pour maintenir la qualité de service - Compte-rendu de l'activité plateau et proposition de stratégies de développement (5 semaines).
- Module 2. Assurer le management de proximité d'une équipe de conseillers client : Participation au recrutement et à l'intégration de conseillers client - Professionnalisation et participation à la montée en compétence de l'équipe de conseillers client - Entretien de la motivation de l'équipe des conseillers client - Entretien du dynamisme du plateau en initiant et mettant en place une action collective (5 semaines).
- Période en entreprise (6 semaines).
- Le contenu de formation intègre les changements liés à la révolution numérique : manager des « digital natives ».
- Session d'examen (1 semaine).

Certification :

L'ensemble des modules (2 au total) permet d'accéder au titre professionnel de niveau 5 (BTS/DUT) de manager d'équipe relation client à distance.

Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs modules :

CCP - Piloter la performance d'une équipe de conseillers client = module 1

CCP - Assurer le management de proximité d'une équipe de conseillers client = module 2

A partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter à l'autre CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre.

En cas de réussite partielle à l'examen, des certificats de compétences professionnelles (CCP) sont délivrés par blocs. Pour plus d'informations n'hésitez pas à consulter la Fiche RNCP de France

Compétences : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/32340/>

Un parchemin pour l'obtention du Titre complet ou un livret de certification (CCP) pour la réussite partielle à l'examen sont attribués aux candidat.es.

Cette certification professionnelle est délivrée par le Ministère du Travail du plein emploi et de l'insertion et enregistrée le 30/12/2015. (date d'échéance de l'enregistrement le 12/05/2029).

Accessibilité

Inscription toute l'année, positionnement Dossier, Tests et/ou entretiens en amont de la formation

Délais d'accès à la formation sur demande 1 mois avec un minimum de 8 stagiaires

Nous contacter pour toute demande d'adaptation spécifique pour les personnes en situations de handicap