

TITRE PROFESSIONNEL

MANAGER D'ÉQUIPE RELATION CLIENT À DISTANCE

Le manager d'équipe pilote la prestation des conseillers client afin de maintenir et d'améliorer la qualité de service. Il collecte et analyse les indicateurs de performance. Il fixe les objectifs individuels et collectifs et les communique à son équipe. Le manager d'équipe contribue au recrutement des conseillers relation client, favorise l'intégration des nouveaux conseillers et veille à l'aménagement des postes, le cas échéant. Il est à l'écoute de son équipe. Il l'accompagne au quotidien et encourage sa montée en compétence tout en respectant la culture de l'entreprise ou de l'organisation et la réglementation en vigueur.

CERTIFICATION - DIPLÔME

Titre professionnel de niveau 5 (BAC+2) délivré par le Ministère du Travail et inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) **n° 38665.**

DURÉE DE LA FORMATION

Formation en centre : **497h**
Immersion en entreprise : **210h**
Total : **707 heures (5 mois)**

OBJECTIFS

Former des personnes à l'acquisition des compétences et des techniques professionnelles nécessaires à l'exercice du métier de Manager d'équipe relation client à distance

Permettre aux apprenants d'accéder à l'emploi et d'être opérationnels sur un poste de Manager d'équipe relation client à distance en intégrant en particulier la familiarisation avec le milieu de l'entreprise

Obtenir le titre professionnel « Manager d'équipe relation client à distance » niveau 5 -BAC+2 (DEUG, BTS)

COMPÉTENCES CIBLÉES

Piloter la performance d'une équipe de conseillers client

- Proposer et contribuer à la mise en place de nouvelles prestations
- Collecter et analyser les indicateurs de performance, fixer les objectifs et les communiquer à son équipe
- Rendre compte de l'activité de l'équipe

Assurer le management d'une équipe de conseillers client

- Contribuer au recrutement et à l'intégration des conseillers client
- Professionnaliser l'équipe et l'accompagner au quotidien
- Créer les opportunités et les conditions de motivation de l'équipe
- Optimiser la gestion de la relation client

RETRAVAILLER DANS L'OUEST Siège - 8 impasse de Belgique, 44300 NANTES – Tél : 02 40 74 25 30 – Fax : 02 40 74 28 98 – Mail : region.ouest@retravailler.org
SIRET N° 377 610 902 00126 - Code APE : 8559 A – TVA : FR 79 377 610 902 Association Loi 1901 à but non lucratif – Organisme de formation

FORMATION DISPONIBLE POUR :







MÉTIERS CIBLÉS

L'emploi de gestion de la relation client s'exerce dans deux grands types de structures : les centres internes ou les centres de relation client externalisés dans tous les secteurs d'activités :

Manager d'équipe de téléconseillers
Responsable d'équipe
Superviseur
Chef d'équipe
Animateur des ventes
Team leader
Responsable commercial sédentaire

POURSUITE DE FORMATION

La formation vise l'insertion directe en emploi. Vous pouvez envisager une poursuite de formation vers une certification de niveau 6 (BAC+3), par exemple le titre professionnel Responsable de petite et moyenne structure, un bachelor ou une licence professionnelle dans les domaines de la relation client, du commerce ou du management. Ou vous pouvez aussi faire partie des diplômé·es qui trouvent un emploi dans les six mois qui suivent l'obtention de leur titre.

PÉRIODE(S) EN ENTREPRISE

Les périodes de stage en entreprise sont obligatoires dans ce parcours. Si votre formation est rémunérée, pour tout ou partie par France Travail, Transitions Pro, Conseil Régional..., certains financeurs suspendent votre rémunération lorsque le stage n'est pas réalisé. Pensez à rechercher votre entreprise d'accueil dès l'entrée en formation.

PROGRAMME DE LA FORMATION*

Modules d'intégration (56h)

CCP1 : Piloter la performance d'une équipe de conseillers client (199,5h)

- Déployer une prestation
- Les réunions professionnelles
- Le planning
- Les moyens techniques et humains
- Les briefs et débriefs
- La relation clientèle
- Action commerciale
- Définition et suivi des objectifs
- Veille commerciale, concurrentielle, réglementaire, juridique et sociale
- L'analyse des données chiffrées
- Indicateurs de performance et analyse des performances
- Animation d'une équipe
- Techniques de reporting
- Réclamations et litiges
- Fidélisation et satisfaction

CCP2 : Assurer le management d'une équipe de conseillers client (168h)

- L'offre d'emploi et la présélection
- L'entretien de recrutement
- L'intégration d'un nouveau salarié
- Le handicap
- Communication vocale ou multimédia
- Analyse du travail
- Gestion des talents
- Plan de Développement des Compétences
- Management
- Briefs et debriefs
- Travail collaboratif
- Actions collectives

Modules d'accompagnement à la certification et à l'emploi (73,5h)

** Le contenu peut évoluer en fonction du Référenciel RNCP ou du programme*

RETRAVAILLER DANS L'OUEST Siège - 8 impasse de Belgique, 44300 NANTES – Tél : 02 40 74 25 30 – Fax : 02 40 74 28 98 – Mail : region.ouest@retravailler.org
SIRET N° 377 610 902 00126 - Code APE : 8559 A – TVA : FR 79 377 610 902 Association Loi 1901 à but non lucratif – Organisme de formation

LES + AU SERVICE DE VOTRE RÉUSSITE

Un suivi du travail réalisé et un **accompagnement individualisé** par une **équipe pédagogique experte**.

Une **planification adaptée** à vos besoins et définie au démarrage.

Une **plateforme e-learning « E-proévolution »** disponible 24h/24 et accessible sur ordinateur ou tablette. Notre outil en ligne vous propose une pédagogie riche : cours vidéo et interactifs, exercices, tests, quizz, études de cas, évaluations, forum, espace collaboratif etc.

Un **formateur référent** qui vous suit tout au long de votre parcours : suivi de votre parcours individuel et adaptation si besoin, accompagnement dans la recherche de votre stage, suivi en entreprise et coaching emploi.

Les modalités techniques et pédagogiques mises en œuvre, reposent sur des situations d'apprentissage variées disponibles en présentiel au centre de formation ou mixte (Blended learning) :

Les cours collectifs : avec le formateur en face-à face ou en classe virtuelle.

L'autoformation : Vous avancez à votre rythme sur votre travail. Vous pouvez envoyer votre travail à un formateur qui assure les corrections et les retours.

La communauté d'apprenants : Vous pouvez contacter les autres apprenants, échanger des travaux ou travailler en petits groupes grâce à nos outils collaboratifs.

Le tutorat pédagogique : Si vous avez des questions, besoin d'un avis ou d'une correction, vous pouvez contacter à tout moment votre formateur via appel téléphonique, mail ou visio-conférence.

Le tutorat technique : Vos formateurs peuvent vous dépanner ou vous mettre en contact avec nos services d'assistance pour résoudre vos difficultés d'ordre numérique.

EXAMEN

Les compétences du candidat pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury habilité par la Direction Régionale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités sur :

- Les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation
- Une mise en situation professionnelle
- Un entretien technique
- Le Dossier Professionnel et ses annexes éventuelles
- Un questionnement à partir de production(s)
- Un entretien final

Dans le cadre d'**une validation partielle** par **Certificat de Compétences Professionnelles**, le candidat est évalué pour chaque CCP sur la base des mêmes éléments. S'il obtient **tous les CCP du titre**, le jury conduit un entretien final avec le candidat pour l'obtention du Titre complet. Si le candidat **obtient seulement un ou plusieurs CCP**, il a la possibilité de se représenter au(x) CCP restant à valider, dans la limite de la durée de validité du titre professionnel.

En cas d'échec complet sans aucun CCP obtenu, le candidat peut, après accord du jury, repasser l'examen 3 fois dans un délai d'un an à compter de la date de la première épreuve et dans la limite de la date de validité du titre professionnel. S'il obtient tous les CCP du titre, le jury conduit un entretien final avec le candidat pour l'obtention du Titre complet.

PÉDAGOGIE INCLUSIVE ET ADAPTÉE À TOUS

Un référent handicap est disponible pour répondre à vos questions. Nous mobilisons également nos partenaires handicap locaux pour répondre à vos besoins. Nous proposons un accompagnement personnalisé au regard de la situation de handicap ainsi que la possibilité d'aménagements concertés avec le stagiaire ou le bénéficiaire concerné :

- Possibilité de mobilisation des aides dans le cadre de Prestations de Compensation du Handicap ou des aides de l'AGEFIPH (aides techniques et humaines, aides à l'adaptation des situations de formation, aides à la mobilité)
- Possibilité d'aménager les horaires et le rythme de la formation, en fonction du format de la formation et des besoins
- Compensation via les aides techniques, optiques, informatiques et électroniques : agrandisseur d'écran, logiciel zoom-texte, lecteurs d'écran, logiciel de reconnaissance vocale, trackball, joystick, claviers spécifiques, adaptateurs, etc.
- Possibilité de solliciter une interface ou un interprète LSF
- Possibilité d'adapter les supports de la formation (visuels adaptés, documents simplifiés)
- Possibilité d'aménagement des modalités d'examen

RETRAVAILLER DANS L'OUEST Siège - 8 impasse de Belgique, 44300 NANTES – Tél : 02 40 74 25 30 – Fax : 02 40 74 28 98 – Mail : region.ouest@retravailler.org
SIRET N° 377 610 902 00126 - Code APE : 8559 A – TVA : FR 79 377 610 902 Association Loi 1901 à but non lucratif – Organisme de formation

ACCESSIBILITÉ DES LOCAUX

Nos centres de formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap :

Accueil adapté
Circulation facilitée
Plan d'accessibilité affiché sur site

CONDITIONS D'ACCÈS

Prérequis pédagogiques :

Être titulaire d'un diplôme de niveau 4 (BAC ou équivalent), d'un diplôme d'accès aux études universitaires (DAEU) ou justifier d'une expérience et d'acquis professionnels dans le secteur

Avoir un projet professionnel validé dans le secteur d'activité

Disposer des compétences intermédiaires en bureautique (tableur, traitement de texte, présentation)

Maîtriser le français oral et écrit (compréhension et analyse de textes administratifs et juridiques, rédaction de comptes rendus)

Aptitudes à la lecture et à l'analyse de données chiffrées

Prérequis techniques :

(Si la formation se déroule tout ou partie à distance)

Disposer d'un ordinateur présentant les caractéristiques suivantes :

8 Go de mémoire vive (ou RAM)
10 Go d'espace disque disponible
Au minimum, la version 10 du système d'exploitation Windows®
Un processeur Intel Core i5 version 5 500 minimum ou Ryzen 7 version 7 500 minimum
Un accès Internet opérationnel en continu
Une webcam en bon état de fonctionnement

FINANCEMENTS POSSIBLES

Le dispositif « CPF de transition professionnelle »
Votre Compte Personnel de Formation (CPF)
Le Contrat de Sécurisation Professionnelle (OPCO employeur)
L'Aide Individuelle à la Formation (France Travail)
L'Aide de votre Conseil régional
En autofinancement
Le Plan de développement des compétences (OPCO employeur)
Le dispositif Pro A (OPCO employeur)



ÉTAPES D'INSCRIPTION

La phase d'inscription sur la formation comporte 4 étapes :

1 - Transmission du Dossier de Pré-inscription avec les pièces demandées.
2 - Participation à une réunion d'information.
3 - Des tests de sélection permettant d'évaluer vos pré acquis (les compétences que vous avez déjà).
4 - Un entretien individuel permettant :
- d'évaluer vos prérequis techniques et pédagogiques
- de confirmer votre identité et votre projet professionnel
- d'évaluer les freins qui pourraient entraver l'entrée en formation

Pour tous renseignements,
contactez notre plateforme d'informations :

02 49 09 14 59

candidat.rwo@retravailler.org

www.retravailler-ouest.fr

RETRAVAILLER DANS L'OUEST Siège - 8 impasse de Belgique, 44300 NANTES – Tél : 02 40 74 25 30 – Fax : 02 40 74 28 98 – Mail : region.ouest@retravailler.org
SIRET N° 377 610 902 00126 - Code APE : 8559 A – TVA : FR 79 377 610 902 Association Loi 1901 à but non lucratif – Organisme de formation