

# Titre professionnel **Manager d'Équipe Relation à Distance**

RNCP32340

NIVEAU V



Certification

**Titre professionnel**

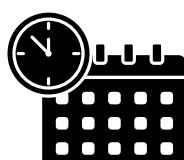


**Durée 12 mois**



Rythme

**Alternance**



Date

**Une rentrée par trimestre**



Cette formation vous aidera à postuler sur des postes de :

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

## LE MÉTIER

Le manager d'équipe relation client à distance suit et évalue la prestation des conseillers clients afin de maintenir un niveau de service élevé. Il veille aux conditions de travail des conseillers et les accompagne au quotidien. Le manager participe également à la mise en place de nouvelles prestations initiée par l'entreprise.

# PROGRAMME DE FORMATION

Le titre professionnel de **Manager d'Équipe Relation Client à Distance** de niveau V se compose de 2 blocs de compétences éligibles individuellement au CPF.

## 1er Bloc

Piloter la performance d'une équipe de conseillers client

- Participer à la mise en place d'une nouvelle prestation
- Collecter et analyser les indicateurs de performance pour maintenir la qualité de service
- Rendre compte de l'activité plateau et être force de proposition

## 2nd Bloc

Assurer le management de proximité d'une équipe de conseillers client

- Participer au recrutement et à l'intégration de conseillers client
- Professionnaliser et faire monter en compétence l'équipe de conseillers client
- Entretenir la motivation de l'équipe de conseillers client
- Dynamiser le plateau en initiant et mettant en place une action collective
- Communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit dans la relation client

### Modalités et délais d'accès

Les modalités peuvent comporter une ou plusieurs des étapes suivantes :

- Information individuelle ou collective,
- Dossier de demande de formation,
- Identification, voire évaluation des acquis,
- Entretien individuel de conseil en formation, de façon à définir le parcours le plus adapté entre un parcours standard, un parcours raccourci ou un parcours renforcé.

### Modalités d'évaluation et de certification

**1/** Mise en situation professionnelle ou présentation d'un projet réalisé en amont de la session, pouvant être complété par un entretien technique, un questionnaire professionnel.

**2/** Dossier faisant état des pratiques du candidat.

**3/** Résultats des évaluations passées au cours de la formation

### Les formations complémentaires après l'obtention du TP MERCD

À ce jour il n'existe pas de formations complémentaires au TP Manager d'Équipe Relation Client à Distance.

### Les secteurs visés par la formation :

- Services de gestion de la relation client internes ou externes à l'entreprise.
- Informatique
- Téléphonie
- Banques
- Transports
- Santé
- Tourisme
- Commerce de détails
- Assistance
- Administrations



### Les prérequis :

- Maîtriser la langue française
- Se montrer motivé(e) pour travailler dans le commerce
- Avoir un diplôme de niveau IV



## CONTACT

06.99.43.29.16

[contactpro@actinformations.com](mailto:contactpro@actinformations.com)

Business Center 3 Av. Gustave Eiffel

86360 Chasseneuil-du-Poitou

[actincampus.com](http://actincampus.com)

ACT  
IN  
CAMPUS