

MANAGER D'ÉQUIPE RELATION CLIENT À DISTANCE

Mis à jour le 09/09/24

RNCP - 38665

Fin de validité - 12/05/29

TITRE PROFESSIONNEL NIVEAU 5

Consulter le site de [France Compétences](#)

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Acquérir les aptitudes et compétences permettant de prétendre au Titre Professionnel

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



- Un secteur vecteur d'emplois qui compte. La France est le 3ème acteur européen de la relation client.



Modalités et délais d'accès :

Selon le dispositif d'accès à la prestation, les modalités peuvent comporter une ou plusieurs des étapes :

- Information individuelle ou collective
- Identification, voire évaluation des acquis
- Entretien individuel
- Vérification des compétences et des outils numériques nécessaires pour participer aux activités et travaux à distance

Le délai d'accès aux prestations dépend de la programmation sur nos différents sites et des places disponibles.

DURÉE



12 mois
420 h

RYTHME



Alternance

PRÉ-REQUIS



Attester d'un diplôme ou titre de niveau 4

PUBLIC VISÉ



contrat d'apprentissage

Formation qualifiante & certifiante
Acquisition et développement des compétences

SATISFACTION

Nouveauté 2023 premières données en attente

Statistiques présentées sur le site [d'InserJeunes](#)

NOTRE CATALOGUE DE FORMATION
SE TROUVE ICI



<http://actincampus.com>

PROGRAMME DE FORMATION

Module CCPI : 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 du service
- Rendre compte de l'activité plateau et être force de proposition

Module CCP2 : Assurer le management de proximité d'une équipe de conseillers client

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



ACCESSIBILITÉ AUX PSH

Afin d'apporter une **réponse individuelle** au public en situation de **Handicap**, contacter notre **référente**, Célie Poureau : contactpro@actinformatives.com

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel, E-learning et analyses réflexives

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS ET DE CERTIFICATION

Les compétences des candidats sont évaluées par un jury au vu :

D'une **mise en situation professionnelle** ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).

D'un **dossier** faisant état des **pratiques professionnelles** du candidat

Des résultats des **évaluations passées en cours de formation** pour les candidats issus d'un parcours de formation.

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

COÛT ET FINANCEMENT DE LA FORMATION :

8730€ Prise en charge totale de la formation mise en place avec l'OPCO de l'entreprise partenaire. Nous consulter.

EMPLOIS POSSIBLES

Manager d'équipe de téléconseillers
Superviseur
Team Leader

ORIENTATIONS POSSIBLES

Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, consulter le site France Compétences