

# 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](mailto: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