



alternance

MANAGER D'ÉQUIPE RELATION CLIENT A DISTANCE

> NIVEAU 5 (BAC+2) - RNCP N° 32340



> Le cursus **Manager d'Équipe Relation Client à Distance** te prépare à l'obtention d'un titre professionnel enregistré au **RNCP au niveau 5 (BAC+2)** reconnu par l'Etat. La formation te permet d'acquérir une expertise en recrutement, management, accompagnement et évaluation de vos équipes de conseillers clients et pilotage des indicateurs de qualité et de performance. Les techniques de recrutement, de management d'équipe et de pilotage d'une politique commerciale n'auront plus aucun secret pour toi.



AU COURS DE LA FORMATION, TU VAS APPRENDRE À :

- > Déployer de nouvelles prestations selon un cahier des charges
- > Collecter et piloter les indicateurs de performance et les analyser
- > Mettre en oeuvre la politique commerciale de l'entreprise
- > Veiller à l'optimisation de la satisfaction client
- > Recruter et intégrer des nouveaux collaborateurs
- > Former, motiver et accompagner les équipes de conseillers clients
- > Mener une veille commerciale, réglementaire et technologique relative aux produits ou services



DE NOUVELLES COMPÉTENCES

La densité des enseignements, couplée à une pédagogie par projet et à des mises en pratique réelles en entreprise, te permettront **d'acquérir les compétences professionnelles visées par le titre**, organisées en 2 blocs:

- > CCP1 Piloter la performance d'une équipe de conseillers client
- > CCP2 Assurer le management de proximité d'une équipe de conseillers client



LES DÉBOUCHÉS

Une fois ton titre professionnel validé, tu seras qualifié.e **Professionnel.le du Management d'équipes relation client à distance**. Avec l'essor du e-commerce et des sociétés de services à distance, les débouchés immédiatement après la formation sont nombreux particulièrement dans le secteur bancaire ou celui des assurances, mais aussi dans les entreprises de vente en ligne, de fourniture d'énergie ou d'accès internet. Tu seras ainsi qualifié.e pour occuper les postes de:

- > Responsable d'équipe
- > Superviseur.euse
- > Chef.fe d'équipe
- > Animateur.trice des ventes
- > Team leader
- > Responsable commercial.e



POURSUITE D'ÉTUDE

Les titulaires du titre professionnel **niveau 5 Manager d'Équipe Relation Client à Distance** ont vocation à occuper immédiatement à la sortie un poste à responsabilité. Il est néanmoins possible de poursuivre ses études en **BAC+3 Management** selon les pré-requis des écoles et universités visées.



CONDITIONS D'ACCÈS

- > Niveau de classe de terminale ou diplôme de niveau 4 (BAC)
- > Qualités de communication, sens des responsabilités, leadership, goût pour les challenges

ADMISSION

- > Etude du dossier de candidature
- > Tests et entretien de motivation

DURÉE DE LA FORMATION

- > 580 H - 15 mois en formation
- > Le reste en entreprise

TYPE DE CONTRAT

- > Contrat d'apprentissage en priorité
- > Contrat de professionnalisation possible dans la limite des places disponibles
- > Formation mobilisable pour permettre l'accès à la qualification par la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)

VALIDATION

- > Titre Professionnel du Ministère du Travail, enregistré au RNCP au niveau 5 (BAC+2) reconnu par l'Etat Manager d'équipe relation client à distance



La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Nous vous invitons à nous contacter pour que nous puissions envisager ensemble les solutions pour adapter notre formation à vos besoins. contact@id-alternance.fr

ID alternance est le nom du CFA ID Formation

Raison sociale : ID Formation 113 Rue Lannoy 59800 Lille - SA coopérative à capital variable

RCS de Lille 400 734 448 - APE 8559 A - SIRET : 400 734 448 000 2

Numéro d'activité : 315 903 408 59 N°UAI : 059 72 14 W

PROGRAMME DE FORMATION



MANAGER D'ÉQUIPE RELATION CLIENT À DISTANCE



LE PROGRAMME DE FORMATION S'ARTICULE AUTOUR DES 2 CERTIFICATS DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES (CCP) QUI CONSTITUENT LE TITRE.

• CCP1 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 de plateau et être force de proposition

• CCP2 RÉALISER DES ACTIONS COMMERCIALES EN RELATION CLIENT À DISTANCE

- > 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



VALIDATION DU TITRE

Durant l'examen final, les candidats sont évalués par un jury de professionnels qui se prononce sur l'attribution du titre à partir des éléments suivants :

- > Une mise en situation professionnelle ou 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).
- > Un dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- > Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- > Un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

Tu dois valider les certificats de compétences professionnelles (CCP) pour obtenir ton titre professionnel, mais tu peux aussi le valider partiellement par l'obtention d'un ou plusieurs blocs de compétences. En fonction de ta situation, une session de rattrapage pourra t'être proposée.

INTÉRESSÉ.E ?



Contacte-nous depuis: <https://id-alternance.fr/nos-campus/#nous-contacter>
Candidate via le lien: <https://id-alternance.fr/candidater/>

N'HÉSITE PAS À NOUS CONTACTER !

 N°Vert gratuit 0800 952 275