

Manager d'équipe relation client à distance

RNCP38665



Le programme de formation

La formation a pour objectif de faire valider par le candidat le Titre Professionnel Manager d'équipe relation client à distance de niveau 5 (équivalent BAC+2), délivré par le Ministère du Travail.

Pré requis :

Aucun

Public visé

- Demandeur/se d'emploi ou salarié/e souhaitant une reconversion et/ou une évolution professionnelle, afin d'acquérir, compléter, certifier ou valider les compétences au métier de Manager d'équipe relation client à distance.

Objectifs du programme

- 1. 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
- 2. Assurer le management d'une équipe de conseillers client**
Contribuer au recrutement et à l'intégration des conseillers client
Professionaliser l'équipe et l'accompagner au quotidien
Créer les opportunités et les conditions de motivation de l'équipe
Elaborer et mettre en place des actions collectives

Modalités pédagogiques

Formation personnalisée réalisée entièrement à distance comprenant 6 volets :

1. 11 parcours de e-learning comprenant au total 338 vidéos de formation enregistrées par 176 experts différents.
2. 11 examens réalisés en ligne à la fin de l'étude de chaque parcours avec délivrance d'une note.
3. Etude et tests finaux ou compte-rendu de 2 livres (Gestion commerciale, 100 idées pour mieux gérer son équipe) sous format électronique qui complètent les parcours de formation.
4. Des entretiens individuels en visio de debriefing des résultats des examens et de l'étude des parcours.
5. Exercices de préparation à l'examen de certification à partir d'annales.

6. Assistance dans la préparation du dossier professionnel à soumettre au jury d'examen.

Contenu du programme

Bloc de compétences 1 : Piloter la performance d'une équipe de conseillers client

5 parcours de e-learning enregistrés par 59 experts différents

- Je gère mes projets – [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)
- Je réalise mon étude de marché – [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)
- Je sais vendre – [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)
- Je deviens un vendeur connecté – [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)
- J'administre la fonction personnel - [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)

Bloc de compétences 2 : Assurer le management d'une équipe de conseillers client

6 parcours de e-learning enregistrés par 117 experts différents

- Je constitue mes équipes – [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)
- Je fais évoluer mes équipes – [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)
- Je gère mes équipes – [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)
- Je motive mes équipes – [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)
- J'adopte des comportements personnels gagnants – [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)
- Je développe mes soft skills professionnels – [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)

La durée moyenne d'un parcours est de 8 à 12 heures, chaque parcours étant composé par 25 à 40 vidéos de formation, accompagnées chacune de 5 tests de validation de connaissances. Des PDF pédagogiques complètent les parcours.

Modalités d'admission

Admission après entretien

Certification

Titre professionnel Manager d'équipe relation client à distance, délivré à l'issue de la formation, si ce le candidat réussit les évaluations conformes aux exigences de la Certification.

[Voir sur ce lien les conditions d'examen de certification pour obtenir un titre professionnel](#)

Equivalences, passerelles, suite de parcours et débouchés : voir le détail de cette formation sur <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38665/>

TEMPS PROGRAMME DE FORMATION

Heures de e-learning : 92 H

Heures de tests de connaissances : 12 H

Temps d'accompagnement : 11 H

Etude des livres numériques : 80 H

Préparation de la certification : réalisation des cas pratiques des annales des années précédentes et études des corrections 15H

Assistance dans la préparation du dossier professionnel : 4 H

Temps total de formation : 214 H

DUREE DE PROGRAMME DE FORMATION : 6 mois

LES EPREUVES DU TITRE MANAGER D'EQUIPE RELATION CLIENT A DISTANCE

Mise en situation professionnelle : 3h50min

Entretien technique : 55min

Entretien final : 20min

Le dossier professionnel

Total temps examen : 5h05min

PRIX DU PROGRAMME DE FORMATION

Organisme de formation : [Demander les conditions de partenariat](#) – commercial@forces.fr

Particulier ou entreprise : [Demander un devis](#)

2 700 euros nets de tva dans le cadre d'une formation continue

L'équipe pédagogique de FORCES peut être contactée sur pedagogie@laformationpourtous.com (réponse dans les 24 heures ouvrables) et les lundi, mardi, jeudi et vendredi au 06.82.93.35.08 et les mercredi et samedi au 06.82.93.35.07.

Les vidéos de formation sont consultables par les personnes porteuses de handicap physique de leur domicile, sur leur ordinateur, tablette ou portable. Les personnes souffrant de handicap visuel ou auditif peuvent avoir des difficultés à voir ou à entendre les vidéos.

Dans ce cas, elles peuvent consulter :

- l'AGEFIPH : www.agefiph.fr – 0 800 11 10 09 – et la page de son site web spécialement dédiée à la formation : <https://www.agefiph.fr/ressources-handicap-formation>
- le site service-public.fr pour connaître leurs droits : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits>

WWW.FORCES-LMS.COM

Email : commercial@forces.fr