

MANAGER D'ÉQUIPE RELATION CLIENT À DISTANCE

FICHE RNCP

[Lien vers la fiche Certification](#)
[France Compétences](#)

OBJECTIFS

Le manager d'équipe relation client à distance suit et évalue la prestation des conseillers client afin de maintenir et d'améliorer le niveau de service et pilote les indicateurs de performance. Il est garant de la politique commerciale de l'entreprise. Le manager accompagne les conseillers client, les professionnalise, participe à leur recrutement et intègre les nouvelles recrues.

Dans le respect du cadre réglementaire et des engagements commerciaux de l'entreprise, le manager d'équipe relation client à distance participe à la mise en place de nouvelles prestations.



PRÉ-REQUIS

Pour accéder à ce parcours, vous devez remplir les conditions suivantes :

- Maîtrise opérationnelle des logiciels de bureautique
- Une expérience commerciale, ou en management, est préférable

MODALITÉS D'ADMISSION

- Entretien et positionnement
- Dossier de candidature

DURÉE DE LA FORMATION

400 heures (durée ajustable en fonction du profil)

LOCALISATION ET ACCESSIBILITÉ

- Formation 100% à distance
- Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation adaptables aux publics en situation de handicap

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- ✓ Accompagnement individuel par des tuteurs/formateurs.
- ✓ Suivi mensuel assuré par un référent pédagogique.
- ✓ Apports de contenus variés, analyse de cas pratiques, jeux de rôles, échanges libres.
- ✓ Plateforme accessible 7j/7.
- ✓ Accès à une vidéothèque et une bibliothèque numérique.
- ✓ Web-conférences direct/différé, forums de discussions, messagerie personnelle.

PROGRAMME

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

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

ACCÈS

- Ouverture du programme en **février 2021**.
- Inscriptions à tout moment de l'année.
- Entrées et sorties permanentes.

TARIF

À partir de **3 000 euros TTC**.

Nous consulter pour le détail des conditions tarifaires.

OBJECTIF

Obtention du titre professionnel du ministère du Travail de **niveau 5**