



TITRE PROFESSIONNEL MANAGER D'ÉQUIPE RELATIONS CLIENT À DISTANCE



PRESENTATION

DESCRIPTIF

Le manager d'équipe pilote la prestation des conseillers client afin de maintenir et d'améliorer la qualité de service. Il collecte et analyse les indicateurs de performance. Il fixe les objectifs individuels et collectifs et les communique à son équipe. Le manager d'équipe contribue au recrutement des conseillers relation client, favorise l'intégration des nouveaux conseillers et veille à l'aménagement des postes, le cas échéant. Il est à l'écoute de son équipe. Il l'accompagne au quotidien et encourage sa montée en compétence tout en respectant la culture de l'entreprise ou de l'organisation et la réglementation en vigueur.

OBJECTIFS

Acquérir les compétences managériales nécessaires à la gestion et à l'animation d'une équipe en centre de contact ou service client à distance.

Développer la capacité à organiser et piloter les activités de la relation client multicanale (téléphone, chat, email, réseaux sociaux).

Maîtriser les outils et techniques spécifiques à la gestion de la relation client à distance.

Savoir analyser les indicateurs de performance et mettre en place des actions correctives pour optimiser les résultats de l'équipe.

Assurer la qualité du service client et la satisfaction des clients dans un environnement digital.

Encadrer et accompagner les collaborateurs dans leurs missions et leur développement professionnel.

Gérer les situations complexes et les réclamations clients avec efficacité et diplomatie.

Piloter la coordination entre les différents services impliqués dans la relation client à distance.

PRÉREQUIS ET CONDITIONS D'ACCÈS

Être titulaire d'un diplôme de niveau Bac (niveau 4) ou justifier d'une expérience professionnelle significative dans le secteur de la relation client.

Compétences de base en communication orale et écrite.

Maîtriser les outils numériques courants et les technologies liées à la relation client à distance (CRM, logiciels de gestion de tickets, messagerie instantanée, etc.).

Disposer d'une bonne capacité d'écoute, d'analyse et de résolution de problèmes.

Être autonome, organisé et capable de travailler en équipe.



DURÉE

455 h en formation (examen inclus)
280 h en stage

Formation hybride, en présentiel et en distanciel



TARIF

4 550 € TTC

Plusieurs financements possibles



CERTIFICATION

Cette formation prépare au **Titre Professionnel Manager d'Équipe Relations Client à Distance**, certification professionnelle de **niveau 5 (équivalent Bac+2)**, délivrée par le Ministère du Travail. Le titre est enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles sous le code **RNCP 38665**

**RÉSERVEZ VOTRE PLACE
DÈS MAINTENANT SUR :
inscription@formaskill.fr**

**OU PAR TÉLÉPHONE
07 45 202 202**



COMPETENCES ET DEBOUCHES

COMPÉTENCES VISÉES

- 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.
- Contribuer au recrutement et à l'intégration des conseillers clients.
- Professionnaliser et l'accompagner au quotidien.
- Créer les opportunités et les conditions de motivation de l'équipe.
- Elaborer et mettre en place des actions collectives
- Communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit dans la relation client.
- Evaluer ses actions.

PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES

Secteurs d'activités :

L'informatique, la téléphonie, les banques, les assurances, les mutuelles, l'énergie, les transports, la santé, le tourisme, le commerce de détail, l'assistance, les administrations publiques.

Type d'emplois accessibles : Manager d'équipe de téléconseillers, responsable d'équipe, superviseur, chef d'équipe, animateur des ventes, team leader, responsable commercial sédentaire.

MÉTHODOLOGIE

Alternance d'apports théoriques et de mises en pratique.

Études de cas, simulations professionnelles et jeux de rôles.

Utilisation d'outils collaboratifs à distance.

Travaux en groupe et projets collaboratifs.

Coaching ou tutorat individualisé.

Accompagnement à la constitution du Dossier Professionnel.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluations formatives tout au long de la formation.

Épreuves certificatives en fin de parcours : mise en situation professionnelle reconstituée, Dossier professionnel (DP) et Entretien technique et final avec le jury.





MODULES DE FORMATION

Manager et animer une équipe en relation client à distance

- Organiser et coordonner les activités de l'équipe
- Accompagner les collaborateurs dans leurs missions et leur développement
- Motiver, mobiliser et fidéliser l'équipe
- Gérer les situations conflictuelles et les réclamations

Piloter la performance de la relation client à distance

- Analyser les indicateurs de performance et les résultats
- Mettre en place des plans d'action pour améliorer la qualité et la satisfaction client
- Gérer les ressources humaines et matérielles liées à l'activité
- Utiliser les outils numériques et technologies spécifiques à la relation client à distance

Assurer la qualité du service et la satisfaction client

- Superviser la gestion multicanale (téléphone, chat, email, réseaux sociaux)
- Garantir le respect des procédures et des normes qualité
- Gérer les situations complexes et les escalades client

Préparer et passer les évaluations du Titre Professionnel

- Évaluations en cours de formation
- Préparation du Dossier Professionnel
- Préparation de la synthèse de stage
- Examen blanc

Techniques de recherche d'emploi

- Rédiger un CV et une lettre de motivation efficaces.
- Préparer et réussir un entretien d'embauche.
- Mettre en place une stratégie de recherche d'emploi structurée.



Contactez notre expert !

- 1 Validation de votre projet de formation
- 2 Validation de votre dispositif de financement
- 3 Accompagnement personnalisé
- 4 Inscription en formation

☎ Nom de l'expert : **Madame Karima CHAMON**

✉ Email : **inscription@formaskill.fr**

☎ Téléphone : **07 45 202 202**

