

# PLAN D'ÉTUDES TITRE PROFESSIONNEL MANAGER D'ÉQUIPE RELATION CLIENT À DISTANCE

## Pré-requis :

(Remplir l'une des conditions suivantes)

- Bac ou équivalent de niveau 4 (Brevet professionnel, DAEU, etc.)
  - Niveau Terminale
- Diplôme de niveau 3 (CAP, BEP, Brevet) ou équivalent (titre professionnel, etc.) avec 2 ans d'expérience professionnelle
  - Niveau 2<sup>nde</sup> ou 1<sup>ère</sup> avec 2 ans d'expérience professionnelle

## Conditions d'accès :

(Remplir les critères suivants pour suivre la formation dans le cadre de la formation continue)

- Etre âgé(e) d'au moins 18 ans et :
- Disposer d'une expérience professionnelle ou
  - Avoir terminé sa scolarité depuis au moins un an

## Durée théorique :

**1200 heures**  
**soit 40 semaines**  
(inscription garantie pendant 3 ans\*)

## Objectif de formation

Le Manager d'équipe relation client à distance pilote des conseillers client afin de développer le niveau de service de son équipe et la satisfaction des clients. Il/Elle suit au quotidien les indicateurs de performance et est le garant de la politique commerciale de l'entreprise. Ce manager participe au recrutement des nouvelles recrues, les intègre, accompagne l'ensemble des conseillers client dans leurs actions et les fait monter en compétence en vue d'atteindre les objectifs fixés. En s'appuyant sur ses qualités relationnelles et rédactionnelles, il/elle exerce ainsi de larges missions :

- Encadrement, gestion et animation d'une équipe de conseillers clients
- Évaluation des conseillers client
- Collecte et analyse des indicateurs de performance
- Mise en place de nouvelles prestations
- Veille commerciale, réglementaire et technologique sur les produits ou services

## Certification reconnue par l'Etat

Le titre professionnel de Manager d'équipe relation client à distance est une certification professionnelle délivrée par le ministère du Travail. Il permet d'obtenir un titre RNCP de niveau 5, reconnu par l'Etat et les entreprises, et atteste de la capacité de l'apprenant à exercer le métier visé.



## Stage

La durée de stage est de 420 heures (soit 14 semaines). Pour optimiser votre apprentissage, ENACO recommande d'effectuer deux ou trois périodes de stage durant votre parcours de formation.

Pour les candidats salariés dans le domaine de la formation, le stage n'est pas obligatoire. Leurs missions en entreprise doivent leur permettre de réaliser leur dossier professionnel.

## Organisation de la formation

Le programme de formation est structuré en 2 activités types, correspondant chacune à un Certificat de Compétences Professionnelles (CCP), conformément au référentiel. Chaque activité type est composée d'un ou plusieurs cours, organisés en séquences. Chaque séquence se conclut par un exercice auto-corrigé sous forme de QCM.

A l'issue de chaque activité type, vous aurez à réaliser trois devoirs évalués et corrigés par vos professeurs qui recouvreront les différentes compétences professionnelles visées. Afin de vous assurer une réussite maximale, il faudra effectuer ces devoirs après l'accord de votre professeur principal. A la fin de votre formation, vous devrez réaliser un examen blanc pour vous préparer efficacement aux épreuves.

\* La garantie d'inscription de 3 ans n'est pas valable pour les dispositifs de formation professionnelle continue CPF, contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, les formations prises en charge par une région et les formations 100 % à distance gratuites et rémunérées par Pôle emploi. Dans le cadre de ces dispositifs, la durée de formation correspond aux dates indiquées dans le contrat.

# Examens

ENACO offre la possibilité aux candidats de passer leurs examens au sein de leur région\* (du 1<sup>er</sup> janvier au 28 février ou du 1<sup>er</sup> juin au 31 juillet).

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

- Une mise en situation professionnelle écrite dans le cadre de l'épreuve de synthèse
- Un entretien technique à partir d'un guide de questionnement et des situations observées en entreprise
- Un entretien final avec le jury s'appuyant sur les résultats des évaluations passées en cours de formation ainsi que sur le dossier professionnel qui recense l'ensemble des pratiques professionnelles acquises pendant la formation et le stage

Si les candidats obtiennent seulement l'un des deux CCP, ils ont la possibilité de se représenter au CCP restant à valider, dans la limite de la durée de validité du titre professionnel.

En cas d'échec complet sans aucun CCP obtenu, les candidats peuvent, après accord du jury, repasser l'examen une seule fois dans un délai d'un an à compter de la date de la première épreuve.

Les frais de première inscription aux examens sont inclus dans le montant de la formation. Mais en cas d'ajournement à une session d'examen et selon les motifs, les frais d'examen seront entièrement à la charge des candidats, sous réserve que la DDETS (Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités) les autorise à se présenter à une nouvelle session.

## Programme du titre professionnel Manager d'équipe relation client à distance\*\*

### ACTIVITÉS TYPES

#### Piloter la performance d'une équipe de conseillers client

- Participer à la mise en place d'une nouvelle prestation :
  - La méthode de travail en mode projet pour mettre en place une nouvelle prestation
  - La maîtrise des outils et des méthodes pour mettre en place une nouvelle prestation
- Collecter et analyser les indicateurs de performance pour maintenir la qualité de service :
  - La collecte des données
  - Le traitement et l'analyse des données
- Rendre compte de l'activité plateau et être force de proposition :
  - Collecter, formaliser et transmettre des informations relevant de l'activité plateau
  - Faire des propositions dans le cadre de l'amélioration continue, de l'analyse des indicateurs de performance et de la veille

#### Assurer le management de proximité d'une équipe de conseillers client

- Participer au recrutement et à l'intégration de conseillers client :
  - Le recrutement des conseillers client
  - L'intégration des conseillers client
- Professionnaliser et faire monter en compétence l'équipe de conseillers client :
  - L'évaluation du potentiel de l'équipe conseillers client
  - La préparation et l'animation d'un entretien professionnel
- Entretenir la motivation de l'équipe de conseillers client :
  - Politique générale, management et facteurs de motivation d'une équipe de conseillers client
  - L'entretien de motivation
- Dynamiser le plateau en initiant et mettant en place une action collective :
  - Proposition d'une action collective pour remédier à l'identification d'un écart entre les services rendus et attendus
  - L'initiation, la mise en place et l'évaluation d'une action collective

### ACQUISITION DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Atelier professionnel numérique  
Examen blanc  
Dossier professionnel

\* ENACO proposera une session d'examen au minimum dans une ville de la région administrative du candidat.

\*\* Contenu pouvant évoluer en fonction des modifications du référentiel ou du programme.