

TP MANAGER D'ÉQUIPE RELATION CLIENT À DISTANCE

RNCP 38655 – NIVEAU V

Cette formation prépare au Titre Professionnel Manager d'Équipe Relation Client à Distance (TP – RNCP 38655, Niveau 5). Elle forme des managers capables d'organiser l'activité, d'animer une équipe de conseillers client et d'améliorer la performance dans un environnement à distance.

Objectifs pédagogiques

- Piloter la performance d'une équipe et optimiser l'activité au quotidien.
- Recruter, intégrer et professionnaliser les conseillers client.
- Fédérer, communiquer efficacement et maintenir la motivation d'équipe.
- Analyser les résultats, conduire le changement et améliorer la qualité de service.



Niveau Initiation



Tous publics



180h environ

Temps global estimé



Aucun prérequis



Sans audio description
ni sous-titrage

• Matériel nécessaire

- Disposer d'un ordinateur ou d'une tablette
- Une connexion Internet

• Modalités d'évaluation des acquis

- Auto-évaluation sous forme de questionnaires
- Exercices sous formes d'ateliers pratiques
- Questionnaire de positionnement & Evaluation à chaud.

• Moyens pédagogiques et techniques

- Accès au cours en ligne
- Cours théorique au format vidéo
- Accessible via un ordinateur ou une tablette
- Assistance par téléphone et/ou email



FORMATEUR(ICE) :

Disposant de plusieurs années d'expérience dans l'enseignement de cette discipline.



ACCESSIBILITE

Formations en distanciel accessibles aux personnes à mobilité réduite
Audiodescription et sous titrage non disponibles

PROGRAMME

BC1 – PILOTER LA PERFORMANCE D'UNE ÉQUIPE DE CONSEILLERS CLIENT

- Module 1: Introduction au management d'équipe
- Module 2: Proposition et mise en place de nouvelles prestations
- Module 3: Collecte et analyse des indicateurs de performance
- Module 4: Communication et motivation d'équipe
- Module 5: Développement des compétences et formation continue
- Module 6: Suivi de l'activité de l'équipe
- Module 7: Gestion du changement et résolution de problèmes

BC2 – ASSURER LE MANAGEMENT D'UNE ÉQUIPE DE CONSEILLERS CLIENT

- Module 1: Recrutement et intégration des conseillers client
- Module 2: Professionnalisation de l'équipe
- Module 3: Motivation de l'équipe
- Module 4: Animation et cohésion d'équipe
- Module 5: Leadership et prise de décision
- Module 6: Évaluation de la performance individuelle et collective
- Module 7: Gestion du changement et développement de l'équipe