



Titre Professionnel

Manager d'Equipe Relation Client à Distance



MODALITÉS PRATIQUES

Accès

Inscription en ligne sur www.lboutremer.com ou sur place

Tarif

Formation financée par France Compétences et Opco

Durée & rythme

12 mois, 455 heures de formation théorique.

Lieu

Guadeloupe, Martinique, Guyane, Saint-Martin

Type de formation

Cours collectif en présentiel et distanciel

Langue d'enseignement

Français

Accessibilité

Conditions d'accueil, d'accès et de sécurisation des parcours de formation des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation)

FORMATION DIPLÔMANTE



* Insertion professionnelle et nouveaux contrats d'alternance

Public cible

Entre 18 et 29 ans révolus pour un contrat d'apprentissage, sans limite d'âge pour un contrat de professionnalisation ou le détenteur d'une RQTH.

Prérequis & niveau d'entrée

- Bac ou un diplôme de niveau IV et avoir au moins 1 an d'expérience professionnelle dans le domaine visé par le titre
- et satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement

Pré-sélection

Sur dossier, entretien et test de positionnement, accompagnement à la mise en relation des entreprises



www.lboutremer.com

APRÈS LA FORMATION ?

PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION

- Manager d'équipe de téléconseillers
- Responsable d'équipe
- Superviseur
- Chef d'équipe
- Animateur de ventes
- Team leader
- Responsable commercial sédentaire



Niveau atteint en fin de parcours :

Titre de niveau 5 - Bac+2 - RNCP 38665 enregistré le 22/02/2024, certification délivrée par le Ministère du travail

Objectifs pédagogiques



- Piloter la performance d'une équipe
- Proposer et contribuer à la mise en place de nouvelles prestations
- Collecter et analyser les indicateurs de performance
- Rendre compte de l'activité de l'équipe
- Assurer le management d'une équipe
- Contribuer au recrutement et à l'intégration des conseillers client
- Professionnaliser l'équipe et l'accompagner au quotidien

AU PROGRAMME

Proposer et contribuer à la mise en place de nouvelles prestations

- Fixer des objectifs collectifs et individuels
- Définir les moyens humains et matériels requis
- Établir un rétroplanning
- Créer, analyser et modifier un script d'appel
- Préparer un briefing journalier
- Tester la prestation et faire remonter les dysfonctionnements

Collecter et analyser les indicateurs de performance, fixer les objectifs et les communiquer à son équipe

- Identifier les données permettant le calcul des indicateurs nécessaires à la bonne gestion de l'activité
- Contribuer au paramétrage du logiciel de gestion de la relation client
- Fixer les objectifs individuels et collectifs et les communiquer à son équipe en tenant compte de la singularité de chaque collaborateur.
- Analyser les statistiques du tableau de bord.

Rendre compte de l'activité de l'équipe

- Remonter à sa hiérarchie les informations relevant de l'activité de son équipe.
- Suggérer des axes d'amélioration.
- Favoriser la communication au sein de l'équipe
- Faciliter les échanges avec les conseillers, les différents services et la hiérarchie

Contribuer au recrutement et à l'intégration des conseillers client

- Contribuer à la sélection des candidats
- Évaluer le potentiel et les capacités du candidat
- Maîtriser les techniques d'entretien
- Accompagner et suivre la recrue dans son intégration

Professionnaliser l'équipe et l'accompagner au quotidien

- Mesurer l'écart entre la prestation attendue et la prestation effective
- Associer les collaborateurs à la tenue d'un plan d'action
- Accompagner le changement et former l'équipe en continu
- Selon la taille de l'entreprise ou de l'organisation, mener ou contribuer aux entretiens de suivi semestriels ou annuels avec les services de ressources humaines

Créer les opportunités et les conditions de motivation de l'équipe

- Préparer et mener les briefings réguliers
- Communiquer les statistiques de la veille, les objectifs de la journée, et les alerter sur les points d'attention.
- Accompagner et évaluer en continu leurs prestations.
- Aider les conseillers et intervenir, si nécessaire, en cas de difficulté rencontrée ou de litiges avec les clients et les usagers

Elaborer et mettre en place des actions collectives

- Fédérer, sensibiliser ou redynamiser les conseillers.
- Réaliser des débriefings post lancement avec l'équipe, vérifier au quotidien l'atteinte des objectifs et rendre compte à sa hiérarchie des résultats obtenus

Équipes, Méthodes & outils pédagogiques

Équipes pédagogiques internes et externes expérimentées, qualifiées, formées aux méthodes pédagogiques digitales et dotées sur les enseignements métiers d'une expérience professionnelle en entreprise. Explications théoriques basées sur des démonstrations et des exercices pratiques.

Modalités d'évaluation & validation

- Mise en situation professionnelle
- Dossier Professionnel
- CCF (Contrôle en cours de formation)
- Entretien avec un jury de professionnels

