

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 32340**

Intitulé

TP : Titre professionnel Manager d'équipe relation client à distance

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Ministère du Travail - Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP) Modalités d'élaboration de références : CPC Commerce et distribution	Le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi

Niveau et/ou domaine d'activité

III (Nomenclature de 1969)

5 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

312t Négociation et vente

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

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 veille aux bonnes conditions de travail des équipes de conseillers clients et est garant de la politique commerciale de l'entreprise. Le manager accompagne au quotidien 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. Il collecte les données, et, selon l'organisation, les saisit. Il paramètre le logiciel de gestion de la relation client pour calculer les indicateurs de suivi et les analyse. Le manager d'équipe relation client à distance relaie la politique commerciale de l'entreprise et veille au niveau de satisfaction client. Afin de contribuer à la performance de l'entreprise, il identifie les améliorations possibles, en rend compte et les argumente à partir d'éléments factuels. Il alerte sa hiérarchie en cas de dysfonctionnement.

Le manager d'équipe relation client à distance professionnalise les équipes afin de maintenir et d'améliorer le niveau de service.

Il veille aux bonnes conditions de travail des équipes de conseillers clients et au niveau de la qualité de service. Il entretient la motivation de ses équipes par l'attention qu'il leur porte, ses actions de soutien ou de renfort quand l'activité le nécessite. Le manager d'équipe relation client à distance peut reprendre ponctuellement une communication avec un client. Il peut initier des actions collectives et les mettre en œuvre en accord avec sa hiérarchie. Il alerte et réunit les interlocuteurs compétents en cas de besoin.

Il participe au recrutement et à l'intégration des conseillers client. Il suit et évalue leurs prestations, débriefe les échantillonnages* de productions écrites ou orales.

Le manager d'équipe relation client à distance assure une veille sur le secteur d'activité, une veille commerciale, réglementaire, technologique, sur les produits ou services mais également une veille sur la gestion des ressources humaines, le métier de manager et ses évolutions.

Le manager d'équipe relation client à distance exerce cette activité sous la responsabilité de sa hiérarchie.

Il utilise couramment tous les canaux de communication et s'adresse, oralement et par écrit, à des interlocuteurs internes et externes : les équipes, les autres managers, la hiérarchie, les services de l'entreprise tels que les services ressources humaines, marketing, commercial, informatique, le commanditaire de la campagne, le service d'assistance technique...

Le manager d'équipe relation client à distance travaille le plus souvent auprès de ses équipes dans un espace ouvert (open space) en centre de relation client à distance intégré à l'entreprise ou chez un prestataire, ou dans un bureau au sein de services de gestion commerciale.

Les horaires peuvent être variables et s'effectuer la nuit, les week-ends et les jours fériés.

Le rythme de travail varie en fonction des flux d'appels.

La rémunération comprend un fixe avec éventuellement une partie variable.

Les contrats de travail sont en général en CDI temps plein.

La communication en langue orale et surtout écrite étant omniprésente, le niveau attendu de maîtrise de la langue participe à véhiculer l'image de l'enseigne auprès de tous ses interlocuteurs.

1. Piloter la performance d'une équipe de conseillers client

Participer à la mise en place d'une nouvelle prestation,

Collecter et analyser les indicateurs de performance pour maintenir la qualité de service,

Rendre compte de l'activité plateau et être force de proposition,

2. Assurer le management de proximité d'une équipe de conseillers client

Participer au recrutement et à l'intégration de conseillers client,

Professionaliser et faire monter en compétence l'équipe de conseillers client,

Entretenir la motivation de l'équipe de conseillers client,

Dynamiser le plateau en initiant et mettant en place une action collective,

Compétences transversales de l'emploi :

Communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit dans la relation client.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Les services de gestion de la relation client internes à l'entreprise ou des centres de relation client externalisés.

L'emploi s'exerce dans tous les secteurs d'activités. Les principaux secteurs sont : l'informatique, la téléphonie, les banques, les assurances, les mutuelles, l'énergie, les transports, la santé, le tourisme, le commerce de détail, l'assistance et les administrations.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

Manager d'équipe de téléconseillers,
Responsable d'équipe,
Superviseur,
Chef d'équipe,
Animateur des ventes,
Team leader,
Responsable commercial sédentaire.

Codes des fiches ROME les plus proches :

D1408 : Téléconseil et télévente

M1401 : Conduite d'enquêtes

M1704 : Management relation clientèle

Réglementation d'activités :

Sans objet.

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Le titre professionnel est composé de deux blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par un ou plusieurs blocs de compétences sanctionnés par des certificats complémentaires de spécialisation (CCS) précédemment mentionnés.

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 32340 - Piloter la performance d'une équipe de conseillers client	<p>Participer à la mise en place d'une nouvelle prestation, Collecter et analyser les indicateurs de performance pour maintenir la qualité de service, Rendre compte de l'activité plateau et être force de proposition.</p> <p>Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :</p> <p>a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).</p> <p>b) D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat.</p> <p>c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 32340 - Assurer le management de proximité d'une équipe de conseillers client	<p>Participer au recrutement et à l'intégration de conseillers client, Professionnaliser et faire monter en compétence l'équipe de conseillers client, Entretenir la motivation de l'équipe de conseillers client, Dynamiser le plateau en initiant et mettant en place une action collective, Compétences transversales de l'emploi : Communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit dans la relation client.</p> <p>Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :</p> <p>a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).</p> <p>b) D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat.</p> <p>c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		/
En contrat d'apprentissage	X		Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)
Après un parcours de formation continue	X		Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)
En contrat de professionnalisation	X		Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)
Par candidature individuelle	X		/
Par expérience dispositif VAE prévu en 2002	X		Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale**Référence du décret général :**

Code de l'éducation, notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13, R. 338-1 et R. 338-2 et suivants.

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 06/06/2011 paru au JO du 21/06/2011 - Arrêté du 21/12/2015 paru au JO du 23/01/2016 - Arrêté du 11/03/2016 prorogeant l'arrêté du 27/04/2007 modifié abrogeant l'arrêté du 21/12/2015 paru au JO du 23/01/2016 - Arrêté du 11/12/2018 paru au JO du 22/12/2018

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Décret n°2016-954 du 11 juillet 2016 relatif au titre professionnel délivré par le ministre chargé de l'emploi

Arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministre chargé de l'emploi

Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministre chargé de l'emploi

Arrêté du 21 juillet 2016 relatif aux modalités d'agrément des organismes visés à l'article R. 338-8 du code de l'éducation

Références autres :

Equivalences définies par arrêté avec les certifications suivantes :

Pour plus d'informations**Statistiques :****Autres sources d'information :**

www.travail-emploi.gouv.fr

Lieu(x) de certification :

Centres agréés par le Ministère chargé de l'emploi.

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Centres agréés par le Ministère chargé de l'emploi.

Historique de la certification :

Nouvel intitulé suite révision (ex SRCD n° 12505) / Arrêté du 11/12/2018 paru au JO du 22/12/2018

Certification précédente : Superviseur(se) relation client à distance