



TITRE PROFESSIONNEL

# MANAGER D'ÉQUIPE RELATION CLIENT À DISTANCE

TITRE DE NIVEAU 5 (ÉQUIVALENT BAC+2)



Cette formation est destinée aux personnes souhaitant acquérir les compétences du métier de manager d'équipe conseiller relation client à distance. Elle est validée par

un Titre Professionnel de Niveau 5 : **code RNCP38665 - Manager d'équipe relation client à distance** reconnu par le ministère chargé de l'emploi.

**EN PRÉSENTIEL - À ILLKIRCH ET NANCY**  
**EN DISTANCIEL - DANS TOUTE LA FRANCE**

## OBJECTIFS :

- ✓ Piloter la prestation des conseillers client en relation client à distance.
- ✓ Collecter et analyser les indicateurs de performance
- ✓ Fixer des objectifs individuels et collectifs.
- ✓ Recrutement des conseillers relation client

## PROGRAMME DE FORMATION

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

- ✓ 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

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

- ✓ Contribuer au recrutement et à l'intégration des conseillers client
- ✓ Professionnaliser l'équipe et l'accompagner au quotidien
- ✓ Créer les opportunités et les conditions de motivation de l'équipe
- ✓ Elaborer et mettre en place des actions collectives

### PRÉ-REQUIS ET PUBLIC

Tout public. Titulaire d'un niveau 4  
Entretien préalable

### Accessibilité aux PSH

Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter leur parcours. (Handicap moteur, malentendant et malvoyant) contactez-nous pour plus de renseignements.

### DURÉE, LIEU DE FORMATION

Formation d'un an - En présentiel à Nancy et Illkirch  
En distanciel sur toute la France

**450 heures** - 9h00 - 12h00 / 13h00 - 17h00

7 heures par jour de formation (1 jour de formation/semaine)

### ACCÈS À LA FORMATION

Afin de définir le parcours le plus adapté à votre profil et à votre projet, selon la formation, l'admission peut comporter les étapes suivantes :

- information collective ou individuelle,
- point sur vos acquis,
- entretien individuel

Le délai d'accès aux prestations dépend de la programmation sur nos différents sites et des places disponibles, en constante évolution

**CODE RNCP : 38675**



## ACTIVITÉS À PRIVILÉGIER EN ENTREPRISE

### EN DÉBUT DE PARCOURS

- Gérer les flux de contacts clients à distance (appels, mails, chat, réseaux sociaux)
- Utiliser les outils de gestion de la relation client (CRM, logiciels de suivi)
- Qualifier les demandes clients et assurer leur traçabilité
- Traiter les réclamations et garantir la satisfaction client
- Identifier les besoins clients et proposer des solutions adaptées
- Vendre des produits et services à distance
- Participer à des actions de prospection et de fidélisation
- Contribuer à la qualité de l'expérience client omnicanale

### EN MILIEU DE PARCOURS

- Analyser les indicateurs de performance (taux de décroché, satisfaction, transformation)
- Élaborer et renseigner un tableau de bord d'activité
- Suivre et interpréter les données clients
- Proposer des actions d'amélioration de la relation client
- Optimiser les scripts et les parcours clients
- Participer à la mise en place d'actions correctives
- Analyser les données économiques de l'activité
- Construire des prévisions et proposer un plan d'actions

### EN FIN DE PARCOURS

- Recruter et intégrer un collaborateur
- Planifier et ajuster l'activité de l'équipe en fonction des flux
- Évaluer les compétences, l'implication et le potentiel des collaborateurs
- Analyser les performances individuelles et collectives
- Conduire les différents types d'entretiens individuels
- Préparer et animer des réunions, briefer et débriefing l'équipe
- Piloter les indicateurs de performance et la qualité de service
- Définir le périmètre d'un projet et analyser les enjeux
- Mettre en place des actions d'amélioration de la relation client
- Déployer une stratégie de relation client omnicanale

## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation modulaire, individualisée, accompagnement personnalisé ;  
Moyens pédagogiques :

- Kit Pédagogique
- Documents écrits
- Diaporama
- Supports "clé en main"
- Supports audio et visuels
- Outils multimédias

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

### Évaluation des acquis

En cours de formation

### Évaluation périodes d'application pratique

- Bilan de la période en entreprise
- Évaluation continue
- Mise en situation

### Certification TP, CCP

### Délibération du jury sur la base :

- du dossier Professionnel,
- des résultats aux épreuves de la session d'examen,
- de la mise en situation professionnelle,
- de l'entretien final

## DÉBOUCHÉS PROFESSIONNEL

### TYPES D'EMPLOIS ACCESSIBLES :

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Téléconseiller / Conseiller clientèle à distance
- Chargé de relation client
- Conseiller commercial sédentaire
- Télévendeur / Télévendeuse
- Conseiller service client omnicanal (téléphone, mail, chat, réseaux sociaux)
- Chargé de clientèle en centre d'appels (call center / contact center)
- Superviseur de plateau / team leader en centre de relation client

## VALIDATION DE LA FORMATION

Titre professionnel délivré par le ministère de l'Emploi, de niveau 5 (Manager d'équipe relation client à distance)

Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, ou les équivalences, consultez le site internet de France Compétences : [www.francecompetences.fr](http://www.francecompetences.fr)

## CONTACT ORGANISME DE FORMATION

### Mohamed HEMAL

[mohamed.hemal@formatik.fr](mailto:mohamed.hemal@formatik.fr) - 07.85.71.87.19

En savoir plus : [www.inserjeunes.education.gouv.fr](http://www.inserjeunes.education.gouv.fr)

Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, consultez le site internet de France Compétences.

# RÉSULTATS DANS LE SECTEUR DE CETTE FORMATION (2025)



Taux d'obtention



Taux de poursuite d'études



Taux d'interruption en cours



Taux d'insertion



En savoir plus : [www.inserjeunes.education.gouv.fr](http://www.inserjeunes.education.gouv.fr)

Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, consultez le site internet de [France Compétences](http://France Compétences).