

Superviseur(se) relation client à distance

RNCP12505 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	312t
Code(s) ROME	D1408, M1401
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit

Certificateur(s)

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Ministère du Travail - Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP)

Partenaires habilités

4 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 4 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
AFC ALTERNANCE FORMATION COMMUNICATION	41885869200043	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200298	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200728	Former et organiser l'évaluation
MOSAIQUE FORMATIONS	47974597800029	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le (la) superviseur(se) relation client à distance coordonne le travail d'une équipe de conseillers d'un centre de relation client à distance dans le respect de la réglementation sociale, de la politique de l'entreprise et des objectifs à atteindre. Il (elle) communique en permanence, oralement et par écrit avec l'équipe, les interlocuteurs internes et externes, en utilisant différents canaux.

Il (elle) veille constamment au bon fonctionnement de l'outil de gestion de la relation client multicanal, procède à des paramétrages optimaux en fonction de la mission ou campagne à assurer et prépare les nouvelles missions ou campagnes en relation client à distance. Il (elle) organise l'activité d'une équipe de conseillers client à distance et transmet les données administratives aux services compétents. Il (elle) est présent(e) auprès de l'équipe, l'informe régulièrement des enjeux des campagnes, transmet des consignes et veille en permanence au respect des normes de qualité par des moyens de supervision à sa disposition. Le (la) superviseur(se) relation client à distance participe éventuellement au recrutement de nouveaux collaborateurs, repère les besoins de formation et assure tout ou partie de la professionnalisation de l'équipe. Il (elle) se tient régulièrement informé(e) des évolutions technologiques et organisationnelles de son champ professionnel. Il (elle) est force de proposition auprès de son (sa) responsable. Par son action au quotidien il (elle) participe à la mise en œuvre de la RSE, en associant les aspects économiques, la

responsabilité sociale et l'éco-responsabilité.

Le (la) superviseur(se) relation client à distance encadre une équipe de 10 à 12 conseillers et travaille sous la responsabilité d'un(e) chef de plateau ou d'un(e) directeur(trice) de CRC. Il (elle) suit les indicateurs de performance individuels et collectifs de l'équipe de conseillers et rend compte à son (sa) responsable des résultats et de tout événement impactant l'activité. Il (elle) communique oralement et par écrit avec des services internes et des interlocuteurs externes. Le (la) superviseur(se) est disponible pour ses interlocuteurs et réactif en cas d'ajustement nécessaire.

Le (la) superviseur(se) exerce l'emploi dans un espace ouvert (open space) en centre de relation client à distance intégré à l'entreprise ou chez un prestataire.

L'emploi s'exerce en général en travail posté et à temps plein. 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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1. Gérer l'ensemble des moyens nécessaires aux activités d'une équipe de conseillers(ères) clientèle à distance

Maîtriser les outils de gestion de la relation client.

Organiser l'activité de l'équipe de conseillers clientèle.

Préparer et mettre en place une nouvelle mission ou campagne.

2. Manager une équipe de conseillers(ères) clientèle à distance

Participer au recrutement et à l'intégration de conseillers clientèle.

Assurer le management de proximité de l'équipe de conseillers clientèle.

Professionaliser et faire monter en compétence l'équipe de conseillers clientèle.

Collecter et transmettre les informations administratives de l'équipe de conseillers clientèle.

3. Contribuer à l'amélioration des activités d'un centre de relation client à distance

Faire appliquer les réglementations et les normes qualité en relation client à distance.

Mettre en œuvre et analyser les tableaux de bord.

Rendre compte, être force de proposition auprès de la direction.

Blocs de compétences

RNCP12505BC01 — Gérer l'ensemble des moyens nécessaires aux activités d'une équipe de conseillers(ères) clientèle à distance

LISTE DE COMPÉTENCES

Maîtriser les outils de gestion de la relation client.

Organiser l'activité de l'équipe de conseillers clientèle.

Préparer et mettre en place une nouvelle mission ou campagne.

Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :

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).

b)

D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat.

c)

Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

RNCP12505BC02 — Manager une équipe de conseillers(ères) clientèle à distance

LISTE DE COMPÉTENCES

Participer au recrutement et à l'intégration de conseillers clientèle.

Assurer le management de proximité de l'équipe de conseillers clientèle.

Professionaliser et faire monter en compétence l'équipe de conseillers clientèle.

Collecter et transmettre les informations administratives de l'équipe de conseillers clientèle.

Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :

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).

b)

D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat.

c)

Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

RNCP12505BC03 — Contribuer à l'amélioration des activités d'un centre de relation client à distance

LISTE DE COMPÉTENCES

Faire appliquer les réglementations et les normes qualité en relation client à distance.

Mettre en œuvre et analyser les tableaux de bord.

Rendre compte, être force de proposition auprès de la direction.

Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :

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).

b)

D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat.

c)

Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'informatique ; la téléphonie ; les banques ; les assurances ; l'énergie ; les transports ; la santé ; les mutuelles ; le tourisme ; la vente à distance ; l'assistance et les administrations...

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Manager d'équipe de téléconseillers - Responsable d'équipe - Superviseur - Chef d'équipe - animateur des ventes - Team Leader - Responsable commercial sédentaire.

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Néant.

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 424 €
Familles professionnelles (FAP)	L2X61 — Agents administratifs · tension 1/5 (Très faible) L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée) R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers · tension 3/5 (Modérée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	56 847

Jugés difficiles à recruter	27 %
Emplois saisonniers	11 %
Familles professionnelles (FAP)	L2X61 — Agents administratifs L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers R3X80 — Maîtrise des magasins R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, CANDIDATURE INDIVIDUELLE

/

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

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)

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP5209

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP32340

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/12505/>