

Manager d'équipe relation client à distance

RNCP32340 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	312t
Formacode(s)	34076
Code(s) ROME	M1704, D1408, M1401
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	12/05/2024

Certificateur(s)

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

Partenaires habilités

96 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 80 à former et organiser l'évaluation et 16 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
AADPSFP	78035020300011	Former et organiser l'évaluation
ACADEMEE	90468475000014	Former
ACTION FIRST	41436247500025	Former et organiser l'évaluation
ADG	52004190600048	Former et organiser l'évaluation
ADREC	83501285700016	Former et organiser l'évaluation
ADRH MANAGEMENT	81324354000032	Former et organiser l'évaluation
AFC ALTERNANCE FORMATION COMMUNICATION	41885869200043	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500028	Former et organiser l'évaluation
AFEC	422193755000705	Former et organiser l'évaluation
AFPA ENTREPRISES	82409268800012	Former

Liste complète des 96 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp32340-manager-d-equipe-relation-client-a-distance/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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.

Blocs de compétences

RNCP32340BC01 — Piloter la performance d'une équipe de conseillers client

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

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.

RNCP32340BC02 — Assurer le management de proximité d'une équipe de conseillers client

LISTE DE COMPÉTENCES

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.
 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

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.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :
 Manageur d'équipe de téléconseillers,
 Responsable d'équipe,
 Superviseur,
 Chef d'équipe,
 animateur des ventes,
 Team leader,
 Responsable commercial sédentaire.

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Sans objet.

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)	Faible (2/5) 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)	2 649 €
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) R1X68 — Employés des services commerciaux · tension 3/5 (Modérée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) · tension 3/5 (Modérée) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	68 309
Jugés difficiles à recruter	28 %
Emplois saisonniers	10 %
Familles professionnelles (FAP)	L2X61 — Agents administratifs L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers R1X68 — Employés des services commerciaux R3X80 — Maîtrise des magasins R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

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'Éducation)

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	7 857 €
Selon la branche	5 925 € – 8 330 €
Prise en charge	Branches concernées
7 857 €	Valeur par défaut · 206 branches

8 330 €	CPNE Personnel navigant technique des exploitants d'hélicoptères, CPNE Transport aérien : personnel au sol, CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
7 289 €	CPNEFP Commerce à distance, CPNEFP des jardineries et graineteries
7 560 €	CPNEFP ICGV entreprises de la viande
5 925 €	CPNE Branche Caoutchouc

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 12/05/2024

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP12505

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP38665

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP12505

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/32340/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	57
Parcours menés à terme	47
Taux d'achèvement	82 %
Période	02/2022 – 12/2024

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	121
Montant total engagé	247 655 €
Coût moyen par dossier	2 047 €
Durée moyenne	235 h
Période	01/2020 – 04/2024
France compétences	90 %
France Travail	6 %
Reste à charge titulaire	2 %
OPCO	1 %
Entreprise	1 %

