

Management des organisations option superviseurs de centres de relation clients

RNCP3841 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	Licence Professionnelle — Licence professionnelle
Code(s) NSF	315
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit

Certificateur(s)

Université Paul Verlaine (Metz) (UPV-M)

<http://www.univ-metz.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Ce professionnel a vocation à devenir superviseurs à court et moyen termes c'est-à-dire à exercer une fonction de management opérationnel dans l'activité des télé-services et notamment dans les centres d'appels utilisés dans de nombreux secteurs : banques, assurances, télécommunications, administrations, informatique, vente par correspondance... Ce superviseur organise l'activité (travail, planning...) de l'équipe de téléopérateurs ou hot-liner chargés de clientèle.

Il veille à la qualité du service, tout en respectant les impératifs de productivité.

Il établit et diffuse des statistiques liées à l'activité de l'équipe. Il motive les membres de l'équipe. Enfin il participe activement à la formation et l'évaluation professionnelle des collaborateurs. .

COMPÉTENCES ATTESTÉES

.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Ce professionnel peut prétendre aux emplois suivants :

- Télé-opérateur
- Superviseur

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE

Personnes ayant contribué aux enseignements (Loi n° 84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

idem

COMPOSITION DU JURY — VAE

Enseignants-chercheurs et professionnels

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.univ-metz.fr/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/3841/>