

Manager d'équipe relation client à distance

RNCP38665 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	312t
Formacode(s)	34076, 34026, 34507, 34027
Code(s) ROME	M1401, M1704, D1408
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	12/05/2029

Certificateur(s)

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

Partenaires habilités

62 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 56 à former et organiser l'évaluation et 6 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
AADPSFP	78035020300029	Former et organiser l'évaluation
AADPSFP	78035020300052	Former et organiser l'évaluation
AADPSFP	78035020300078	Former et organiser l'évaluation
AADPSFP	78035020300086	Former et organiser l'évaluation
ACADEMIE DES METIERS CENTRE DE FORMATION	88977538300033	Former et organiser l'évaluation
ACTION FIRST	41436247500025	Former et organiser l'évaluation
ADONIS - ROSE CARMIN	45125756200111	Former et organiser l'évaluation
ADREC	83501285700016	Former et organiser l'évaluation
AFPA ENTREPRISES	82409268800012	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800061	Former

Liste complète des 62 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp38665-manager-d-equipe-relation-client-a-distance/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le manager d'équipe pilote la prestation des conseillers client afin de maintenir et d'améliorer la qualité de service. Il collecte et analyse les indicateurs de performance. Il fixe les objectifs individuels et collectifs et les communique à son équipe. Le manager d'équipe contribue au recrutement des conseillers relation client, favorise l'intégration des nouveaux conseillers et veille à l'aménagement des postes, le cas échéant. Il est à l'écoute de son équipe. Il l'accompagne au quotidien et encourage sa montée en compétence tout en respectant la culture de l'entreprise ou de l'organisation et la réglementation en vigueur.

ACTIVITÉS VISÉES

Selon la taille et l'organisation interne de l'entreprise ou de l'administration publique, le manager d'équipe propose et contribue à la mise en place de nouvelles prestations. Il collecte les indicateurs de performance appropriés et les saisit. Il fixe les objectifs individuels et collectifs. Il paramètre les outils technologiques pour calculer les indicateurs de suivi. Ensuite, il procède à l'analyse de ses indicateurs.

Le manager d'équipe identifie les pistes d'améliorations possibles, en rend compte à sa hiérarchie et les argumente à partir d'éléments factuels. Il partage les résultats avec sa hiérarchie et propose des actions ponctuelles pour guider son équipe vers la réussite.

Il contribue au recrutement et à l'intégration des nouveaux conseillers client en tenant compte de leur singularité. Il suit et évalue leurs prestations, étudie les échantillonnages de productions écrites ou orales. Il professionnalise son équipe, l'accompagne au quotidien sur un plan opérationnel. Il assure également un soutien émotionnel à son équipe et alerte le service concerné en cas de besoin.

Il organise le planning de son équipe présente sur site ou en télétravail pour garantir une utilisation efficace des talents et des compétences de chacun. Il peut intervenir, en cas de besoin, pour gérer les conflits avec des clients ou des usagers. Il initie et met en œuvre des actions collectives ponctuelles en accord avec sa hiérarchie. Il alerte et réunit les interlocuteurs compétents pour favoriser la réussite de son équipe à atteindre les résultats escomptés.

Le manager d'équipe joue un rôle essentiel d'interface entre son équipe et sa hiérarchie. Il s'assure que la communication entre son équipe et sa hiérarchie soit toujours transparente. Il transmet les attentes et les directives de sa hiérarchie à son équipe de manière claire. Il remonte également les préoccupations, les besoins et les suggestions de son équipe à sa hiérarchie.

Le manager d'équipe traduit les attentes de sa hiérarchie et les réalités opérationnelles de son équipe. Il explique comment les décisions de sa hiérarchie peuvent affecter le travail quotidien de l'équipe, tout en proposant des solutions pour répondre aux exigences de manière efficace. En jouant ce rôle d'interface entre son équipe et sa hiérarchie, le manager d'équipe contribue à maintenir une relation de confiance et de collaboration au sein de l'entreprise ou de l'organisation. Il garantit ainsi que les objectifs soient atteints tout en veillant au bien-être et à la satisfaction des membres de son équipe.

De plus, le manager veille à ce que son équipe ne soit pas surchargée de travail et que les conseillers ne soient pas exposés à des pressions ou des interruptions fréquentes. Il organise, au quotidien, son planning et celui de son équipe en veillant à prévenir les risques psychosociaux.

Le manager d'équipe communique efficacement avec son équipe et garantit la parfaite compréhension des attentes et des objectifs individuels et collectifs. Il favorise l'échange avec son équipe et veille à instaurer et à améliorer leurs conditions de travail pour une optimisation de la qualité de service. Dans ce cadre, il prend en compte les besoins spécifiques d'adaptation ou d'aménagement de poste le cas échéant.

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 autres services tels que les services ressources humaines, marketing, commercial, informatique, le commanditaire de la campagne, le service d'assistance technique ...

Le manager véhicule l'image de l'enseigne ou de l'organisation auprès de tous ses interlocuteurs. L'éthique fait partie de sa pratique managériale.

Le manager d'équipe fait preuve d'intégrité, de respect, de transparence et de professionnalisme dans ses interactions avec les conseillers clients.

Le manager participe à la sensibilisation de son équipe aux enjeux de la transition écologique et à l'adoption des écogestes simples au quotidien.

Le manager d'équipe assure une veille professionnelle dans des domaines variés : technologie, réglementation, transition écologique, secteur, métier, types de management, gestion des ressources humaines, commerciale sur les produits ou services, ...

Le manager d'équipe exerce son activité, soit à distance en télétravail, soit à proximité de son équipe dans un espace ouvert (open space), en centre de relation client intégré ou chez un prestataire.

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

Les contrats de travail peuvent être : contrat à durée indéterminée (CDI), contrat à durée déterminée (CDD), à temps plein ou temps partiel.

Le manager d'équipe exerce sous la responsabilité de sa hiérarchie.

Ses principales activités sont donc :

- piloter la performance d'une équipe de conseillers client,
- assurer le management d'une équipe de conseillers client.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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

Blocs de compétences

RNCP38665BC01 — Piloter la performance d'une équipe de conseillers client

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 02 h 35 min

La mise en situation professionnelle s'effectue dans le contexte d'une entreprise fictive.

A partir de données sous format traitement de texte ou tableur et de consignes, le candidat effectue les travaux aux formats les mieux adaptés liés à :

- la proposition et la mise en place de nouvelles prestations ;
- l'analyse des indicateurs de l'activité d'une équipe de conseillers ;
- la fixation des objectifs individuels et collectifs et leurs communications à l'équipe ;
- la transmission du compte rendu de l'activité de l'équipe à sa hiérarchie.

Certains de ces travaux permettront au candidat de présenter un briefing lors de l'entretien technique.

L'intégralité des productions répond à un niveau de maîtrise de langue écrite en corrélation avec le métier de manager.

Entretien technique : 40 min

L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle.

Il comporte trois parties :

Première partie (10 min) :

Le candidat prépare l'entretien.

Il dispose de ses travaux réalisés lors de la mise en situation professionnelle.

Deuxième partie (10 min) :

Le candidat fait le briefing devant le jury.

Troisième partie (20 min) :

Le jury échange avec le candidat sur ses travaux.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 3 h 15 min

RNCP38665BC02 — Assurer le management d'une équipe de conseillers client

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 2 h 25 min

La mise en situation professionnelle s'effectue dans le contexte d'une entreprise fictive.

A partir de données sous format traitement de texte ou tableur et de consignes, le candidat effectue les travaux aux formats adaptés liés :

- au recrutement et à l'intégration des nouveaux conseillers ;

- à la professionnalisation des conseillers ;
- à l'accompagnement des conseillers au quotidien ;
- à l'élaboration et la mise en place d'actions collectives.

Certains de ces travaux permettront au candidat de débriefer les échantillonnages lors de l'entretien technique.

L'intégralité des productions répond à un niveau de maîtrise de langue écrite en corrélation avec le métier de manager.

Entretien technique : 45 min

L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle.

comporte trois parties :

Première partie (15 min)

Le candidat prépare l'entretien. Il dispose de ses travaux réalisés lors de la mise en situation professionnelle.

Deuxième partie (10 min)

Le candidat fait un briefing devant le jury.

Troisième partie (20 min)

Le jury échange avec le candidat sur ses travaux. Puis en s'appuyant sur un guide d'entretien, le jury questionne le candidat sur la compétence « Créer les opportunités et les conditions de motivation de l'équipe » et sur sa connaissance de l'accompagnement de l'équipe.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 3 h 10 min

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- l'informatique
- la téléphonie
- les banques
- les assurances
- les mutuelles
- l'énergie
- les transports
- la santé
- le tourisme
- le commerce de détail
- l'assistance
- les administrations publiques

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

L'emploi de gestion de la relation client s'exerce dans deux grands types de structures : les centres internes ou les centres de relation client externalisés dans tous les secteurs d'activités :

- manager d'équipe de téléconseillers
- responsable d'équipe
- superviseur
- chef d'équipe
- animateur des ventes
- team leader
- responsable commercial sédentaire

RÉGLEMENTATIONS 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

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)

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	12/05/2029
Date de dernière délivrance possible	12/05/2030

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2022	55	1	63 %	62 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP32340

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP32340

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

www.travail-emploi.gouv.fr

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38665/>

Où se former

Formations référencées	22
Organismes	11
Régions couvertes	5
Prix indicatif	1 040 € – 12 600 €
Durée	420 – 721 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	14
Organismes gestionnaires (CFA)	9
Organismes formateurs	11
Régions couvertes	7

Départements couverts	9
Organismes certifiés Qualiopi	10
Formations à distance	3
Sessions	de 05/2024 à 12/2029

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	55
Parcours menés à terme	28
Taux d'achèvement	51 %
Période	07/2024 – 09/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	61
Montant total engagé	144 541 €
Coût moyen par dossier	2 370 €
Durée moyenne	287 h
Période	07/2024 – 09/2026
France compétences	86 %
France Travail	7 %
Reste à charge titulaire	7 %
OPCO	1 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.