

Superviseur(se) en relations clients à distance

RNCP5209 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	312
Code(s) ROME	D1408, M1401
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit

Certificateur(s)

Ministère chargé de l'Emploi

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le (la) superviseur(se) est l'encadrant de premier niveau d'une équipe de huit à douze téléconseillers(ères) exerçant sur un plateau d'appels. Son rôle est de piloter et de suivre au quotidien l'activité de son équipe et d'optimiser l'outil de gestion de la relation client afin de garantir l'atteinte des objectifs qualitatifs et quantitatifs impartis, dans le respect des réglementations spécifiques. Pour coordonner les différents paramètres de production, il (elle) dispose d'un poste de travail équipé d'outils informatiques et téléphoniques de supervision. En cas de difficultés particulières, il (elle) peut intervenir directement auprès des clients pris en charge par les téléconseillers.

Le (la) superviseur(se) est également chargé(e) de la gestion, de l'animation et de la professionnalisation des membres de son équipe. Il (elle) contribue au recrutement, organise des actions ponctuelles de formation quand il (elle) le juge nécessaire et assure un management de proximité en fonction des délégations et usages en cours dans l'entreprise.

En collaboration avec la direction et le service qualité, le (la) superviseur(se) contribue aussi à l'optimisation du processus de travail de son équipe et du plateau d'appels. Il (elle) prépare l'intervention des téléconseillers lors d'une campagne nouvelle, analyse leur activité et propose des évolutions pour améliorer la production et la qualité du service rendu par son unité. Cette activité est mise en oeuvre à des moments clés tels que : retour d'audit qualité, changement d'activité, nouvelle campagne.

Son action s'inscrit dans le cadre des politiques et stratégies définies par la direction qui fixent les résultats à atteindre. Il (elle) rend compte au chef de plateau des événements et des résultats (quotidien, hebdomadaire, mensuel). Le (la) superviseur(se) peut faire appel aux différents services de l'entreprise (informatique, téléphonie, matériel, ressources humaines, etc.).

L'exercice de cet emploi requiert une grande capacité relationnelle ainsi qu'une bonne résistance physique et nerveuse dans un contexte où le rythme de travail est soutenu.

Les horaires de travail se situent dans des amplitudes larges (possibilité de travail les samedis et dimanches).

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1. Gérer l'ensemble des moyens nécessaires aux activités d'un plateau d'appels

Organiser, accompagner, contrôler et planifier l'activité de son équipe pour garantir l'atteinte des objectifs et améliorer la productivité.

Utiliser et piloter un outil de gestion de la relation client pour optimiser les résultats.

S'assurer de l'efficacité de l'ensemble des ressources et supports pour un usage optimal.

Faire appliquer à son équipe les caractéristiques liées au métier et à l'environnement pour garantir la prise en compte des réglementations spécifiques.

2. Manager les ressources humaines d'une équipe de téléconseillers (téléconseillères)

Participer au recrutement, gérer et optimiser les ressources humaines constitutives de son équipe.

Professionaliser son équipe dans une démarche commerciale.

Assurer le management de proximité nécessaire au fonctionnement de son équipe.

Collecter et transmettre les informations administratives relatives au personnel encadré.

Animer des formations ponctuelles pour téléconseillers.

3. Améliorer la qualité de services et contribuer aux évolutions de l'ensemble des activités d'un centre de relations clients à distance

Participer à l'élaboration d'une campagne nouvelle.

Contribuer à la conception et mettre en oeuvre les outils nécessaires à l'analyse des activités et à l'amélioration de la qualité du service rendu.

Rendre compte, être force de proposition auprès de l'équipe de direction et assurer la veille et l'information sur l'environnement métier.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'emploi de superviseur(se) en relations clients à distance s'exerce soit dans un centre de contacts intégré à une entreprise, quel que soit le secteur d'activité, soit dans un centre de relations clients assurant des campagnes d'appels entrants et/ou sortants pour le compte de donneurs d'ordre de tous secteurs d'activités. Il peut accéder par promotion à un emploi de troisième niveau dans la filière tel que responsable de plateau.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

.

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 continue, Apprentissage, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, VAE

Le jury du titre est désigné les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP12505

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/5209/>