



# TP Manager d'Equipe Relation Client à Distance (MERC)

Appelé aussi animateur des ventes, chef d'équipe, manager d'équipe de téléconseillers, responsable commercial sédentaire. Responsable d'équipe, superviseur, team leader



**RNCP 32340**

**Public**  
Tous Publics

**Diplôme visé**

Titre professionnel de niveau 5 nomenclature européenne (BTS/DUT) de manager d'équipe relation client à distance

**Tarif**  
Nous consulter

**Résultats**  
Nouvelle formation

**Durée**  
12 mois en apprentissage  
455 h en formation

1 jour en formation et 4 jours en entreprise

**Formacode(s)**  
34076 : gestion relation client

## Prérequis

Deux profils sont possibles.

- Conseiller.e clientèle à distance disposant d'une expérience minimum de 2 ans et souhaitant évoluer vers une fonction de management.
- Niveau bac ou équivalent et une expérience du management dans d'autres secteurs (commerce, restauration...). Il est fortement conseillé d'avoir exercé des fonctions de conseillers client à distance ou même en face à face. Le niveau de français attendu ne tolère pas de faute d'orthographe, de grammaire, ni de syntaxe à l'oral et principalement à l'écrit. Le niveau d'utilisation de l'outil informatique doit être un niveau "confirmé" car l'outil informatique est le principal outil du manager et de ses équipes. La posture professionnelle doit être une attitude de tolérance, d'adaptabilité et d'exemplarité

## Objectifs

- Piloter la performance d'une équipe de conseillers.ères clients
- Assurer le management de proximité d'une équipe de conseillers.ères clients

## Le métier

Au sein d'un outsourceur ou d'un centre d'appel intégré, le superviseur de relation client à distance organise l'activité d'une équipe de conseillers client à distance : transmission des consignes, information sur les enjeux des campagnes, préparation des nouvelles missions.

## PROGRAMME

La formation se compose de 2 modules, complétés par 1 période en entreprise. Période d'intégration. Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, sensibilisation au développement durable, adaptation du parcours de formation (1 semaine).

### Module 1. Piloter la performance d'une équipe de conseillers client :

- Participation à la mise en place d'une nouvelle prestation
- Collecte et analyse des indicateurs de performance pour maintenir la qualité de service
- Compte-rendu de l'activité plateau et proposition de stratégies de développement

### Module 2. Assurer le management de proximité d'une équipe de conseillers client :

- Participation au recrutement et à l'intégration de conseillers client
- Professionnalisation et participation à la montée en compétence de l'équipe de conseillers client
- Entretien de la motivation de l'équipe des conseillers client
- Entretien du dynamisme du plateau en initiant et mettant en place une action collective.

Période en entreprise.

Le contenu de formation intègre les changements liés à la révolution numérique : manager des « digital natives ».

Session d'examen.

## Débouchés

### 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 :

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



#### OUTREMER ACADEMY

GUADELOUPE | Imm. 2626, 1er étage | rue Henri Becquerel | JARRY | 97 122 BAIE-MAHAULT | +590 590 69 81 80 | [contact.guadeloupe@outremer-academy.fr](mailto:contact.guadeloupe@outremer-academy.fr)

REUNION | Imm. Farman, 1er étage | 04 rue Henri Farman | DUPARC | 97 438 SAINTE MARIE | +262 262 66 85 85 | [contact.reunion@outremer-academy.fr](mailto:contact.reunion@outremer-academy.fr)

[www.outremer-academy.fr](http://www.outremer-academy.fr)