



# Services aux Entreprises

## Manager Conseiller(e) Relation Client à Distance

### OBJECTIFS VISÉS

- Piloter la performance d'une équipe de conseillers client
- Assurer le management de proximité d'une équipe de conseillers client



(Titre Professionnel niveau 5 - BAC+2-)

#### Public

Tout public

#### Prérequis

S'exprimer en français à l'oral et à l'écrit.  
Savoir calculer.

#### Date(s) ■ Lieu(x)

Nous consulter

#### Modalités Pédagogiques et techniques

Cas pratiques ■ Mises en situation professionnelles ■ Test ■ Support de cours ■ Matériel professionnel ■ Plateau technique ■ Évaluations formatives et sommatives

## PROGRAMME

*Le programme répond aux exigences du Référentiel Emploi Activités Compétences et au Référentiel de Certification du titre professionnel du Ministère Chargé de l'Emploi correspondant.*

#### 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

#### ASSURER LE MANAGEMENT DE PROXIMITÉ D'UNE ÉQUIPE DE CONSEILLERS CLIENT

- 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

Fiche RNCP 32340

#### Durée ■ Prix

- 105 heures
- 3 150 €ur\*

#### Finalités

- Attestation de fin de formation
- Titre professionnel MERCD\*\*

#### Format

Mixte

#### Animation

Collège de formateurs

#### Éligibilité de l'offre

- Plan de développement des compétences
- Compte personnel de formation