Ref. formation 202007083382

Manager d’équipe relation client à distance

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

AFPA ENTREPRISES
-
MC_PSR_NOUVELLE_AQUITAINE@AFPA.FR

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Dossier
Entretien

Niveau d'entrée requis :

Niveau 5 : DEUG, BTS, DUT, DEUST (Niveau 5 européen)

Conditions d'accès :

Non renseigné

Prérequis pédagogiques :

Deux profils sont possibles.1) Conseiller clientèle à distance disposant d'une expérience minimum de 2 ans et souhaitant évoluer vers une fonction de management.2) 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 àl'écrit.Le niveau d'utilisation de l'outil informatique doit être un niveau "confirmé" car l'outil informatique est le principal outildu manager et de ses équipes.La posture professionnelle doit être une attitude de tolérance, d'adaptabilité et d'exemplarité.

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

1. Piloter la performance d'une équipe de conseillers client2. Assurer le management de proximité d'une équipe de conseillers client La formation MERCD prépare aux fonctions de manager d’équipe au sein d'un service client internalisé ou externalisé.

Contenu et modalités d'organisation

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 (5 semaines).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 (5 semaines). Période en entreprise (6 semaines). Le contenu de formation intègre les changements liés à la révolution numérique : manager des « digital natives ».Session d'examen (1 semaine).

Commentaires sur la durée hedmomadaire
Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Mixte**
Commentaires sur la parcours personnalisable

Validation(s) Visée(s)

Titre professionnel manager d'équipe relation client à distance - *Niveau 5 : DEUG, BTS, DUT, DEUST (Niveau 5 européen)*

Éligible au CPF

Et après ?

Suite de parcours

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00425010	du 09/09/2024 au 22/01/2025	Pessac (33)	AFPA PESSAC			FPC