

Manager d'équipe relation client à distance

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

AFPA ACCES A L' EMPLOI
MC_PSR_NOUVELLE_AQUITAINE@AFPA.FR

Accès à la formation

Publics visés :

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

Sélection :

Dossier
Entretien

Niveau d'entrée requis :

Niveau illettrisme, analphabétisme
(Niveau 1 européen)

Conditions d'accès :

Non renseigné

Prérequis pédagogiques :

Pour suivre la formation dans de bonnes conditions, il est préférable d'avoir l'un des profils suivants : Niveau Bac ou équivalent et d'une expérience minimum d'1 an en management dans d'autres secteurs (commerce, restauration...) ou Conseiller/ère clientèle disposant d'une expérience minimum d'1 an et souhaitant évoluer vers une fonction de management

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

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

Contenu et modalités d'organisation

La formation se compose de 2 modules, complétés par 2 périodes 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 de nouvelles prestations - Collecte et analyse des indicateurs de performance et communication des objectifs à l'équipe, objectifs et communication à l'équipe - Compte-rendu de l'activité de l'équipe (5 semaines). Période en entreprise (3 semaines).
Module 2. Assurer le management des conseillers client : Participation au recrutement et à l'intégration de conseillers client - Professionnalisation et accompagnement au quotidien - Création d'opportunités et des conditions de motivation de l'équipe - Elaboration et mise en place d'actions collectives (7 semaines). Période en entreprise (3 semaines). Période de certification (1 semaine).

Commentaires sur la durée hebdomadaire

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)

MON COMPTE FORMATION 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
00501909	du 19/01/2026 au 12/06/2026	Pessac (33)	AFPA PESSAC		MON COMPTE FORMATION	FPC
00501910	du 29/09/2025 au 27/02/2026	Pessac (33)	AFPA PESSAC		MON COMPTE FORMATION	FPC
00501913	du 16/06/2025 au 20/11/2025	Pessac (33)	AFPA PESSAC		MON COMPTE FORMATION	FPC
00501914	du 30/03/2026 au 28/08/2026	Pessac (33)	AFPA PESSAC		MON COMPTE FORMATION	FPC

00534895

du 31/08/2026 au
22/01/2027

Pessac (33)

AFPA PESSAC

MON
COMPTE
FORMATION

FPC

00534896

du 02/11/2026 au
26/03/2027

Pessac (33)

AFPA PESSAC

MON
COMPTE
FORMATION

FPC