

LES TITRES POUR LE MÉTIER DE

Manager de proximité**SUPERVISEUR(SE) RELATION CLIENT À DISTANCE • Titre professionnel du ministère du Travail - DGEFP**


- Arrêté du 1er juin 2011 (JO du 21 juin 2011) portant modification de l'arrêté du 27 avril 2007 (création du titre)
- Titre de niveau III ayant, comme tous les titres du ministère chargé de l'Emploi, une valeur nationale et interprofessionnelle
- Code ROME : D1408 – Téléconseil et télévente ; M1401 – Conduite d'enquêtes

1. Le métier préparé
2. La présentation du titre
3. La formation
4. La délivrance du titre
5. Qui contacter


En complément des titres, le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP)

Élaboré à la demande des partenaires sociaux de la branche des commerces de gros, le **CQP « Manager d'équipe commerciale sédentaire »** est une réponse sur-mesure aux besoins des entreprises. Reconnue de niveau IV, échelon 2 dans la convention collective, cette certification vise à qualifier les **managers commerciaux en commerces de gros**.

EN SAVOIR PLUS ?

Téléchargez la fiche CQP 

www.intergros.com
www.cgicampus.fr

1. LE MÉTIER PRÉPARÉ**SUPERVISEUR(SE) RELATION CLIENT À DISTANCE • Titre professionnel du ministère du Travail - DGEFP****Descriptif de l'emploi**

Le (la) superviseur (se) relation client à distance coordonne le travail d'une équipe de conseillers d'un centre de relation client à distance dans le respect de la réglementation sociale, de la politique de l'entreprise et des objectifs à atteindre. Il (elle) :


- communique en permanence, oralement et par écrit avec l'équipe, les interlocuteurs internes et externes, en utilisant différents canaux ;
- veille constamment au bon fonctionnement de l'outil de gestion de la relation client multicanal, procède à des paramétrages optimaux en fonction de la mission ou campagne à assurer et prépare les nouvelles missions ou campagnes en relation client à distance ;
- organise l'activité d'une équipe de conseillers client à distance et transmet les données administratives aux services compétents ;
- est présent(e) auprès de l'équipe, l'informe régulièrement des enjeux des campagnes, transmet des consignes et veille en permanence au respect des normes de qualité par des moyens de supervision à sa disposition ;
- participe éventuellement au recrutement de nouveaux collaborateurs, repère les besoins de formation et assure tout ou partie de la professionnalisation de l'équipe ;
- se tient régulièrement informé(e) des évolutions technologiques et organisationnelles de son champ professionnel ;
- est force de proposition auprès de son (sa) responsable et participe à la mise en œuvre de la RSE, en associant les aspects économiques, la responsabilité sociale et l'écoresponsabilité.

Le (la) superviseur (se) relation client à distance encadre une équipe de 10 à 12 conseillers et travaille sous la responsabilité d'un(e) chef de plateau ou d'un(e) directeur (trice) de CRC. Il (elle) :

- suit les indicateurs de performance individuels et collectifs de l'équipe de conseillers et rend compte à son (sa) responsable des résultats et de tout événement impactant l'activité ;
- communique oralement et par écrit avec des services internes et des interlocuteurs externes ;
- est disponible pour ses interlocuteurs et réactif en cas d'ajustement nécessaire.

Le (la) superviseur (se) exerce l'emploi dans un espace ouvert (open space) en centre de relation client à distance intégré à l'entreprise ou chez un prestataire. L'emploi s'exerce en général en travail posté et à temps plein. Les horaires peuvent être variables et s'effectuer la nuit, les week-ends et les jours fériés. Le rythme de travail varie en fonction des flux d'appels. La rémunération comprend un fixe avec éventuellement une partie variable.

EN SAVOIR PLUS ?

Consultez la fiche métier « **Télévendeur(se) en commerces de gros** »  dans la cartographie des métiers des Commerces de gros.



2. LA PRÉSENTATION DU TITRE

SUPERVISEUR(SE) RELATION CLIENT À DISTANCE • Titre professionnel du ministère du Travail - DGEFP

Composition

Titre composé de trois Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) :

- Gérer l'ensemble des moyens nécessaires aux activités d'une équipe de conseillers(ères) clientèle à distance.
- Manager une équipe de conseillers(ères) clientèle à distance.
- Contribuer à l'amélioration des activités d'un centre de relation client à distance.

Niveau indicatif d'entrée

Deux profils sont possibles.

- 1) Conseiller(ères) 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...).

EN SAVOIR PLUS ?

Téléchargez la fiche du **Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP)** ↓
correspondante sur www.rncp.cncp.gouv.fr

3. LA FORMATION

Contenu

La formation se compose de trois modules qualifiants débouchant sur les trois certificats de compétences professionnelles (CCP), complétés par une période en entreprise. (Voir rubrique Présentation du titre/Composition).

Session de validation

2 jours.

Durée

Modulable de 3 mois environ (490 heures).

4. LA DÉLIVRANCE DU TITRE

Modalités d'évaluation et de certification

Deux cas de figure, selon le mode d'accès choisi :

1) Après un parcours complet de formation / par VAE

Évaluation réalisée par un jury sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle, réelle ou reconstituée,
- un dossier de synthèse constitué par le candidat attestant d'une pratique professionnelle,
- les résultats, pour les candidats ayant suivi un parcours complet de formation, des évaluations passées en cours de formation,
- un entretien final du candidat avec le jury.

2) Par capitalisation des CCP dans le cadre d'un parcours progressif

Évaluation CCP par CCP, réalisée par un binôme constitué d'un formateur et d'un membre issu du jury sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle, réelle ou reconstituée,
- un dossier de synthèse constitué par le candidat attestant d'une pratique professionnelle,
- un entretien final du candidat avec le jury, au vu de l'ensemble des CCP obtenus.

LE NOMBRE DE TITRES DÉLIVRÉS

• 2012 : 156



5. QUI CONTACTER

SUPERVISEUR(SE) RELATION CLIENT À DISTANCE • Titre professionnel du ministère du Travail - DGEFP

Au niveau national

L'AFPA (Association pour la Formation Professionnelle des Adultes) :
13 Place du Général de Gaulle
93108 MONTREUIL CEDEX
www.afpa.fr

Au niveau régional

La DIRECCTE - Coordonnées disponibles sur www.travail-emploi.gouv.fr

Les centres de formation AFPA :

- Alsace (Strasbourg)
- Haute-Normandie (Le Havre)
- Ile-de-France (Créteil)
- Languedoc-Roussillon (Saint-Jean-de-Védas)
- Lorraine (Laxou)
- Nord-Pas-de-Calais (Roubaix)
- Pays de Loire (St-Herblain)

Les centres de formation agréés par le ministère

(source : DGEFP - mai 2013)

- **Aquitaine** : Saint Christoly formation (www.lpplaruche.fr), Teleperformance France (08.99.54.47.39)
- **Ile-de-France** : Learning CRM (www.learning-crm.com)
- **Nord-Pas-de-Calais** : Learning CRM Wasquehal, PHONICA Formation (03 21 28 70 00)
- **Pays de la Loire** : BACF (www.bacf.fr)
- **Picardie** : Espace Formation Consulting (www.espaceformationconsulting.com)
- **Rhône-Alpes** : INFA (www.infa-formation.com)

EN SAVOIR PLUS ?
Vérifiez la liste complète
des centres de formation AFPA
qui dispensent cette formation :
www.afpa.fr / Formations /
Rechercher les offres de formation
et VAE/ **Mot-clé : Superviseur
relation client à distance.**



COMMERCE DE GROS
ET INTERNATIONAL

**SIMPLIFIER LA FORMATION
FACILITER L'EMPLOI**

