



# PREPARATION SANS EXAMEN POUR Manager d'équipe relation client à distance RNCP38665

## Le programme de formation

La formation a pour objectif de préparer le candidat au passage de l'examen du Titre Professionnel Manager d'équipe relation client à distance de niveau 5 (équivalent BAC+2), délivré par le Ministère du Travail.

## Pré requis :

Aucun

## Public visé

- Demandeur/se d'emploi ou salarié/e souhaitant une reconversion et/ou une évolution professionnelle, afin d'acquérir, compléter, certifier ou valider les compétences au métier de Manager d'équipe relation client à distance.

## Objectifs du programme

- 1. Piloter la performance d'une équipe de conseillers client**  
Proposer et contribuer à la mise en place de nouvelles prestations  
Collecter et analyser les indicateurs de performance, fixer les objectifs et les communiquer à son équipe  
Rendre compte de l'activité de l'équipe
- 2. Assurer le management d'une équipe de conseillers client**  
Contribuer au recrutement et à l'intégration des conseillers client  
Professionaliser l'équipe et l'accompagner au quotidien  
Créer les opportunités et les conditions de motivation de l'équipe  
Elaborer et mettre en place des actions collectives

## Modalités pédagogiques

Formation personnalisée réalisée entièrement à distance comprenant 5 volets :

1. 11 parcours de e-learning comprenant au total 338 vidéos de formation enregistrées par 176 experts différents.
2. 11 examens réalisés en ligne à la fin de l'étude de chaque parcours avec délivrance d'une note.
3. Etude et tests finaux ou compte-rendu de 2 livres (Gestion commerciale, 100 idées pour mieux gérer son équipe) sous format électronique qui complètent les parcours de formation.
4. Des entretiens individuels en visio de debriefing des résultats des examens et de l'étude des parcours.

5. Exercices de préparation à l'examen de certification à partir d'annales.

## **Contenu du programme**

### **Bloc de compétences 1 : Piloter la performance d'une équipe de conseillers client**

5 parcours de e-learning enregistrés par 59 experts différents

- Je gère mes projets – [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)
- Je réalise mon étude de marché – [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)
- Je sais vendre – [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)
- Je deviens un vendeur connecté – [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)
- J'administre la fonction personnel - [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)

### **Bloc de compétences 2 : Assurer le management d'une équipe de conseillers client**

6 parcours de e-learning enregistrés par 117 experts différents

- Je constitue mes équipes – [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)
- Je fais évoluer mes équipes – [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)
- Je gère mes équipes – [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)
- Je motive mes équipes – [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)
- J'adopte des comportements personnels gagnants – [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)
- Je développe mes soft skills professionnels – [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)

La durée moyenne d'un parcours est de 8 à 12 heures, chaque parcours étant composé par 25 à 40 vidéos de formation, accompagnées chacune de 5 tests de validation de connaissances. Des PDF pédagogiques complètent les parcours.

## **Modalités d'admission**

Admission après entretien

## **Certification**

Préparation au passage de l'examen du Titre professionnel Manager d'équipe relation client à distance.

[Voir sur ce lien les conditions d'examen de certification pour obtenir un titre professionnel](#)

Equivalences, passerelles, suite de parcours et débouchés : voir le détail de cette formation sur <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38665/>

## **TEMPS PROGRAMME DE FORMATION**

**Heures de e-learning** : 92 H

**Heures de tests de connaissances** : 12 H

**Temps d'accompagnement** : 11 H

**Etude des livres numériques** : 80 H

**Préparation de la certification** : réalisation des cas pratiques des annales des années précédentes et études des corrections 15H

**Temps total de formation : 210 H**

**DUREE DE PROGRAMME DE FORMATION : 6 mois**

### **PRIX DU PROGRAMME DE FORMATION**

**Organisme de formation :** [Demander les conditions de partenariat](#) – [commercial@forces.fr](mailto:commercial@forces.fr)

**Particulier ou entreprise :** [Demander un devis](#)

**2 200 euros nets de tva dans le cadre d'une formation continue**

L'équipe pédagogique de FORCES peut être contactée sur [pedagogie@laformationpourtous.com](mailto:pedagogie@laformationpourtous.com) (réponse dans les 24 heures ouvrables) et les lundi, mardi, jeudi et vendredi au 06.82.93.35.08 et les mercredi et samedi au 06.82.93.35.07.

Les vidéos de formation sont consultables par les personnes porteuses de handicap physique de leur domicile, sur leur ordinateur, tablette ou portable. Les personnes souffrant de handicap visuel ou auditif peuvent avoir des difficultés à voir ou à entendre les vidéos.

Dans ce cas, elles peuvent consulter :

- l'AGEFIPH : [www.agefiph.fr](http://www.agefiph.fr) – 0 800 11 10 09 – et la page de son site web spécialement dédiée à la formation : <https://www.agefiph.fr/ressources-handicap-formation>
- le site service-public.fr pour connaître leurs droits : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits>

**WWW.FORCES-LMS.COM**

**Email : [commercial@forces.fr](mailto:commercial@forces.fr)**