

Bac+2

100% en ligne

Alternance



**Durée estimée\*:**  
609h 18 mois



**Lieu :**  
100% en ligne



**Démarrage :**  
À tout moment de l'année



**Certification :**  
Titre Professionnel Niveau 5 (Bac+2)

## En partenariat académique avec **ESG**

### Formez-vous en alternance pour devenir un manager efficace

Cette formation, suivie en alternance, vous prépare à manager une équipe de téléconseillers, suivre les indicateurs de performance et améliorer l'expérience client multicanale.

Grâce à l'alternance, vous mettez vos compétences en pratique directement en entreprise, facilitant ainsi votre évolution vers des postes de supervision dans les centres de relation client.

### Vous serez capable de :

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

### Vous obtiendrez à l'issue de la formation : ?



#### Titre professionnel

Titre Professionnel "Manager d'équipe relation client à distance" niveau 5, enregistré au RNCP sous le numéro 38665 par décision de France Compétences du 30/01/2024



#### Diplôme

Diplôme Management de Conseillers Clients à distance délivré par Studi en partenariat avec ESG Ecoles de commerce

(?) : Sous réserve de réussite aux épreuves finales.

Le Diplôme Studi est un Diplôme d'école, il ne s'agit pas d'un Diplôme d'Etat, d'un Titre RNCP ou d'un Titre Professionnel reconnu par l'Etat.

### Inclus dans votre formation :

- **Accompagnement méthodologique personnalisé par votre référent**
- **Accompagnement individuel de vos missions en entreprise**
- **Suivi pédagogique par nos formateurs experts**
- **Coaching carrière**
- **Cours écrits et vidéos à la demande et évaluations personnalisées**
- **Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles<sup>(1)</sup> en direct et replay**
- **Préparation spécifiques aux examens**
- **Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)**

<sup>(1)</sup> Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

L'accès à la plateforme se fait en moyenne sous 14 jours après l'accord du financeur. Ce délai peut varier selon la typologie de financement.

\*La durée en heures et en mois est une durée moyenne estimée pour la réalisation de la formation. La durée de réalisation effective peut être, selon chaque apprenant, inférieure ou supérieure à la durée estimée, sans incidence sur le tarif de la formation. La durée indiquée est donnée à titre indicatif et n'est pas contractuelle. Elle sera précisée lors de votre entretien avec votre conseiller en formation.  
\*\* Voir les CGV Studi

# Programme détaillé

## Compétences transversales en relation client à distance

---

### Travailler dans un Centre de Relation Clients

- Comment fonctionne un CRC ?
- Les outils d'un CRC
- Le contexte organisationnel d'un CRC
- Le contexte réglementaire du management de l'équipe commerciale
- L'adaptation du poste de travail d'un salarié en situation de handicap
- L'adaptation au changement
- La résolution de problèmes
- L'importance de prioriser
- Collaborer avec les apps Google
- Collaborer avec les apps Microsoft Office 365

### Communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit dans la relation client

- Les techniques pour devenir un meilleur communicant
- Partager des objectifs
- L'écoute active
- Les techniques de reformulation
- Le questionnement
- La Communication Non Violente : communiquer avec empathie
- Les différentes formes de communication
- L'efficacité relationnelle
- L'optimisation de son intervention pour atteindre ses objectifs
- Les différents types de notes : notes de service, d'information, d'instruction, consignes
- La note de synthèse
- Le bon traitement de l'information
- La communication interne

### Les fondamentaux d'Excel (optionnel)

- Généralités sur l'environnement Excel
- Gestion de la mise en page
- Calculs
- Les formules de bases
- Mise en forme des cellules
- Utilisation des outils de tris et de filtres
- Les objets graphiques simples
- Navigation dans l'environnement et collages spéciaux
- Options d'enregistrement et d'impression
- Formules fréquentes
- Méthodes de calculs
- Amélioration de la mise en forme et révision des cellules
- Création de tableau, gestion des images et objets graphiques
- Mise en forme des graphiques
- Lecture d'un tableau croisé dynamique
- Utilisation des outils de tri et d'analyse

## Piloter la performance d'une équipe

## de conseillers client

---

### Proposer et contribuer à la mise en place de nouvelles prestations

- Lire le cahier des charges
- Réaliser un retroplanning
- Préparer un brief de lancement
- Développer et implémenter une nouvelle prestation en relation client
- Créer et modifier un script d'appel
- Animer des réunions structurées

### Définir des objectifs SMARTEF et des méthodes de mise en oeuvre

- La compréhension des objectifs SMARTEF
- La planification des objectifs et du Plan d'action
- La détermination des méthodes et modalités de mise en oeuvre
- Le suivi et l'ajustement des objectifs

### Piloter et suivre la performance de l'équipe

- L'importance des suivis de performance dans le suivi de l'équipe
- La sélection des indicateurs pertinents dans l'évaluation de la performance
- L'utilisation des indicateurs pour suivre les résultats
- Les méthodes de suivi de la performance
- L'analyse des résultats et identification des écarts
- Les actions correctives pour une amélioration continue de la performance

### Collecter et analyser les indicateurs de performance en relation client à distance

- L'étude du comportement du consommateur
- Les indicateurs spécifiques à la relation client à distance
- Définir le Net Promoter Score
- Définir le customer effort score
- Analyse du client mystère
- L'usage du CRM dans la relation client
- Créer et entretenir la relation client à distance

### Connaître les réglementations en relation client à distance

- Le concept de veille et sa méthodologie
- Assurer une veille réglementaire en relation client à distance
- Le RGPD
- L'économie circulaire

### Rendre compte de l'activité de l'équipe

- Analyser l'activité du CRC
- Faire un reporting
- Rédiger un mémo et un compte rendu

- Analyser le processus de traitement de la réclamation
- Utiliser le Pareto des réclamations
- Définir les coûts de réclamations

## Assurer le management d'une équipe de conseillers client

---

### S'initier aux fondamentaux du management dans la relation client

- La place du personnel dans le centre de la relation client
- Le téléconseiller
- L'intégration
- Le rôle et les responsabilités du manager
- L'importance de la communication dans la gestion d'équipe
- Les enjeux stratégiques du management pour l'entreprise

### Contribuer au recrutement et à l'intégration des conseillers client

- Analyser les CV en fonction des profils recherchés
- Conduire un entretien de recrutement
- Les outils de préparation à l'entretien
- Clôturer la session de recrutement
- Préparer et animer une session individuelle ou collective d'intégration de conseillers clients
- Aspect réglementaire
- La communication par mail et la visioconférence

### Professionaliser l'équipe et l'accompagner au quotidien

- Repérer le potentiel des conseillers clients
- Proposer des parcours de progression professionnel collectif et individuel
- Assurer une veille sur les techniques et outils de management
- L'entretien professionnel
- Identifier les besoins en formation
- Formaliser une proposition de formation
- Définir les objectifs pédagogiques
- Démarrer une action de formation
- Conclure une action de formation
- Evaluer les acquis de formation

### Favoriser la performance individuelle et collective

- Le feedback constructif
- L'encouragement de la collaboration et du travail d'équipe
- La reconnaissance et récompenses pour la performance individuelle et collective
- Coaching et développement des compétences de

l'équipe

---

### Créer les opportunités et les conditions de motivation de l'équipe

- Veiller aux conditions de travail
- Le recadrage
- Analyser un fichier commercial
- Créer un projet d'action collective
- L'entretien annuel
- Débriefing un appel téléphonique
- Mettre en place et optimiser les outils collaboratifs en présentiel et à distance
- Les outils de communication de la relation client

### Elaborer et mettre en place des actions collectives

- Mettre en place l'action collective
- Forces et faiblesses de ses équipes
- La remédiation
- Evaluer l'action collective
- Organiser et accompagner le télétravail de son équipe

## Modalités spécifiques Alternance - Niveau 4 à 6 (Bac à Bac+3) - Modalité : Alternance

---

### Module Réussir mon alternance (durée estimée : 50h)

- Connaissance de l'alternance, des contrats, engagements réciproques, aides et modalités de suivi
- Citoyenneté, diversité et santé au travail.

### Module Réussir ma vie professionnelle (durée estimée : 20h)

- Comprendre les enjeux de l'entreprise pour favoriser mon intégration
- Démarquez-vous en entreprise

### Accompagnement et renforcement pédagogique, suivi du Career Center (durée estimée : 54h en moyenne)

- Un live interactif par semaine permettant de répondre aux questions des alternants et informations liées aux aides sociales, à la mobilité internationale, au handicap
- Suivi du CFA : entretiens tripartites pluriannuels

### Compétences digitales (Accès Studi+)

- Accès à 1 à 2 programme(s) courts(s) dédié(s) aux "digital skills" au choix parmi le catalogue, permettant de se former et s'exercer aux logiciels les plus adaptés à son entreprise

# Métiers visés

- ▼ Manager d'équipe de téléconseillers
- ▼ Superviseur / Superviseuse
- ▼ Team leader
- ▼ Chef / Cheffe d'équipe
- ▼ Responsable d'équipe
- ▼ animateur des ventes / Animatrice des ventes
- ▼ Responsable commercial sédentaire

Modalités

## Formation financée et rémunérée

Les frais de formation sont pris en charge par l'OPCO de votre entreprise et vous recevez un salaire mensuel qui augmente au fur et à mesure de votre formation.

## Conditions d'admission :

Pour entrer en formation, le candidat doit :

- Être âgé de 16 ans lors de la signature du contrat
- Avoir validé un Diplôme ou un Titre de niveau 3 (CAP, BEP)

OU

- Avoir validé le diplôme national du brevet (DNB) ou le certificat de formation générale (CFG)

OU

- Être sorti du système scolaire depuis au moins 6 mois : être dans la vie active ou demandeur d'emploi enregistré auprès de France Travail

Pour toute autre situation, contactez un conseiller en formation qui étudiera votre admissibilité.

## Examen :

**Mois d'examen :** Janvier/Février, Mars/Avril, Juin/Juillet, Septembre/Octobre, Novembre/Décembre

**Lieu :** "En présentiel (Paris, Montpellier, Bordeaux ou Lyon au choix)"

Le candidat sera évalué selon les modalités suivantes :

- Évaluation en cours de formation
- Dossier professionnel
- Mise en situation professionnelle (3h30)
- Entretien technique (55 min)
- Entretien final (20 min)

## Certification :

Certification : Titre Professionnel "Manager d'équipe relation client à distance" niveau 5, enregistré au RNCP sous le numéro 38665 par décision de France Compétences du 30/01/2024

Certificateur : Ministère du Travail

**Consultez la fiche RNCP sur le site de France Compétences**

## Validation par bloc de compétences :

La certification professionnelle est composée de plusieurs blocs de compétences à acquérir pour l'obtention de la

certification professionnelle.

Il est possible de valider un ou plusieurs des blocs de compétences. Chaque bloc peut être acquis individuellement.

La fiche RNCP accessible depuis chaque fiche formation en précise les modalités d'obtention.

Pour toute question concernant les blocs de compétence, contactez votre conseiller en formation.

Un bloc de compétence n'a pas de durée de validité, il est acquis à vie.

### Equivalences et passerelles :

RNCP38665BC01 - Piloter la performance d'une équipe de conseillers client = RNCP32340BC01 - Piloter la performance d'une équipe de conseillers client

RNCP38665BC02 - Assurer le management d'une équipe de conseillers client = RNCP32340BC02 - Assurer le management de proximité d'une équipe de conseillers client

### Poursuite d'études :

Après avoir obtenu le TP - Manager d'équipe relation client à distance, il est possible de :

- Soit intégrer directement le marché du travail
- Soit poursuivre vers un Bachelor Business developer.

Cette liste n'est pas exhaustive. Il existe d'autres poursuites possibles.

### Accompagnement spécifique alternance :

#### Un accompagnement renforcé, pensé pour les alternants

Le parcours d'un alternant ne ressemble à aucun autre, c'est pourquoi nous avons mis en place un suivi spécifique, dédié et renforcé pour répondre à ses enjeux particuliers. Dès son entrée chez Studi, chaque alternant réalise un test de positionnement pour évaluer ses acquis et lui proposer, si besoin, un parcours de remise à niveau individualisé. Un onboarding personnalisé, animé par son chargé de suivi, lui permet de découvrir l'ensemble des services et des ressources utiles pour bien démarrer.

Tout au long de sa formation, il bénéficie d'un chargé de suivi alternance dédié, expert de l'alternance, à la fois sur les volets administratifs et pédagogiques. Ce référent s'adapte aux contraintes propres au rythme alterné et reste accessible à tout moment via son agenda en ligne.

Le suivi de l'alternant inclut également :

- des entretiens tripartites réguliers, menés avec le tuteur en entreprise, pour faire le point sur l'acquisition des compétences à l'aide d'une grille d'évaluation partagée ;
- un suivi continu de l'assiduité et de la progression pédagogique, permettant d'intervenir rapidement en cas de besoin, de proposer un coaching personnalisé ou de booster la motivation dans les phases de creux ;
- des contenus employabilité dédiés, pour préparer l'insertion professionnelle au-delà de la formation.

Ce dispositif global assure à chaque alternant un cadre solide et bienveillant, propice à sa réussite dans ce double défi que représente la formation en alternance.

# Comment se déroule votre parcours en alternance avec Studi ?

Jusqu'à 11 semaines

## 2

DÉFINITION DU PROJET

### Vous constituez votre dossier d'admission

- Vous êtes contacté(e) par un conseiller en formation avec qui vous réalisez un bilan d'orientation.
- Vous finalisez votre dossier d'admission avec son soutien.

## 4

SAS VERS L'ALTERNANCE\*

### Vous démarrez gratuitement votre formation

- Vous commencez à vous former de manière intensive jusqu'à ce que vous commenciez vos missions entreprise.
- Vous n'êtes pas rémunéré(e) pendant cette période de formation.
- Vous continuez à bénéficier de notre programme coaching alternance pour trouver votre entreprise d'accueil.

## 1

DÉFINITION DU PROJET

### Vous candidatez

Vous candidatez à l'alternance et faites votre choix parmi une de nos formations en alternance du CAP à Bac+5.

## 3

PROGRAMME COACHING ALTERNANCE

### Vous êtes admis(e)

- Vous profitez de notre programme coaching pour trouver votre entreprise d'accueil (accès à des milliers d'offres d'emploi en d'alternance, suivi de vos candidatures, coaching sur les techniques de recherche d'entreprise...).
- Vous prenez en main la plateforme d'apprentissage en ligne.
- Vous commencez à chercher votre entreprise d'accueil.

## 5

IMMERSION EN ENTREPRISE ET FORMATION EN ALTERNANCE

### Vous démarrez dans votre entreprise d'accueil

- Dès que vous avez trouvé votre entreprise d'accueil, vous débutez votre immersion en entreprise et vous commencez à être rémunéré(e). Vous poursuivez votre formation en alternance selon le planning prévu.
- Votre rythme d'alternance, 4 jours en entreprise / 1 jour en formation est flexible et modulable pour s'adapter parfaitement aux besoins de votre entreprise.
- Dans l'éventualité où vous n'auriez pas trouvé d'entreprise d'accueil, Studi vous apportera un soutien financier pour continuer votre projet (sous conditions d'éligibilité et étude de votre dossier).

\*Places limitées. Vérifiez votre éligibilité au "sas vers l'alternance" avec votre conseiller en formation.

# La méthode **Studi**

- ✓ **Un suivi tripartite tout au long du parcours**  
Vous n'êtes jamais seul : un accompagnement régulier est assuré entre Studi, votre entreprise et vous, grâce à des entretiens tripartites structurés pour suivre l'acquisition de vos compétences. Ce suivi est enrichi d'un accompagnement pédagogique de proximité, avec une réponse sous 48h ouvrées de nos formateurs experts.
- ✓ **Un accompagnement carrière sur-mesure**  
Trouver votre entreprise, découvrir les bonnes pratiques en alternance, affiner votre projet professionnel : notre programme coaching vous aide à chaque étape, pour booster votre employabilité dès aujourd'hui et pour demain.
- ✓ **Une pédagogie concrète et immersive**  
Parce que l'alternance, c'est du concret, nos formations s'appuient sur une pédagogie active : cas pratiques, mises en situation et contenus immersifs pour développer des compétences directement actionnables en entreprise.
- ✓ **Des ressources accessibles à tout moment**  
Votre plateforme de formation est disponible 24h/24, sur web et mobile. Elle vous donne accès à une grande diversité de supports (cours écrits, vidéos à la demande, classes virtuelles, exercices corrigés) et aux licences elles dont vous avez besoin.
- ✓ **Une vraie communauté d'apprentissage**  
Vous rejoignez une plateforme collaborative pour échanger, partager, poser vos questions et tisser des liens avec d'autres alternants et formateurs. Parce qu'apprendre, c'est aussi une aventure collective.
- ✓ **Des compétences à 360° avec Studi+**  
En parallèle de votre formation principale, vous avez accès à des modules complémentaires pour aller plus loin : IA, outils bureautiques, langues, soft skills... autant d'atouts pour élargir votre profil et faire la différence sur le marché du travail.

**Accessibilité handicap** : Pour tout besoin spécifique en termes d'adaptation des canaux d'apprentissage au type de trouble ou de handicap, d'aménagement des évaluations et des examens, ou encore de renforcement des appels de coaching, etc, une équipe de correspondants-référents handicap est à votre disposition via [handicap@studi.fr](mailto:handicap@studi.fr)