

Eligible CPF

Bac+2

100% en ligne



**Durée estimée\*:**

170h  
4 mois



**Tarif pour les particuliers :**

2 390 € TTC



**Lieu :**

100% en ligne



**Démarrage :**

À tout moment de l'année



**Certification :**

Bloc de compétences  
Niveau 5  
(Bac+2)

### En partenariat académique avec **ESG**

En tant que manager d'équipe, vous serez un véritable chef d'orchestre avec pour mission d'organiser, de coordonner et de suivre les activités de vos conseillers clients.

#### Vous serez capable de :

- 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

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

##### ✓ Attestation reconnaissant l'acquisition d'un bloc de

##### compétences



CCP "Piloter la performance d'une équipe de conseillers client" du 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

##### ✓ Attestation de fin de formation **studi** &

# ESG

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

#### Inclus dans votre formation :

- Cours écrits et vidéos à la demande
- Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles<sup>(2)</sup> en direct et replay
- Accompagnement et suivi pédagogique
- Projets professionnels
- Coaching carrière
- Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)
- Frais de dossier et d'inscription<sup>(1)</sup>
- Garantie Diplômé ou Remboursé<sup>(3)</sup>

<sup>(1)</sup> Hors Diplômes d'État et préparation aux concours.

<sup>(2)</sup> Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

<sup>(3)</sup> Voir les **CGV Studi**

\*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

Modalités

### Financement :

Salarié, demandeur d'emploi, étudiant, indépendant, quel que soit votre statut, il existe en France de nombreuses solutions pour financer jusqu'à 100% vos projets de formation. Selon votre situation, vous pouvez être éligible à un ou plusieurs dispositifs.

Contactez un conseiller en formation pour tester votre éligibilité et obtenir un financement jusqu'à 100%.

### Conditions d'admission :

Pour entrer en formation, le candidat doit :

- Être âgé(e) de 16 ans révolus à la date d'entrée en formation

### Expérience professionnelle et stage :

Dans votre formation STUDI, les cours sont conçus pour vous mettre en situation professionnelle.

Ceci dit, toute expérience professionnelle, passée ou en cours, ou réalisation de stage, reste un atout pour l'obtention de votre titre.

STUDI vous conseillera selon votre situation et peut vous fournir une convention de stage.

### 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 et ses annexes
- Mise en situation professionnelle (2h35)
- Entretien technique (40min)

### Certification :

Certification : CCP "Piloter la performance d'une équipe de conseillers client" du 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**

# Déroulement et accompagnement des formations

## Déroulement de la formation

- ▼ **Inscription** et démarrage tout l'année
- ▼ **Possibilité de se connecter de façon illimitée** et à tout moment dans le cadre du complément de la formation et au-delà des heures de formations prévues,
- ▼ **Planning individualisé** en fonction des contraintes de l'apprenant et selon la fin de formation contractuelle (tel que vu avec le conseiller pédagogique et affiché sur la plateforme de formation dans la rubrique planning).
- ▼ Pendant toute la durée de la formation, l'apprenant réalisera **différentes activités d'apprentissage** FOAD portées par la plateforme de formation en ligne et par les applications mobiles mises à disposition par STUDI. Il sera en relation permanente avec l'équipe pédagogique de STUDI et aura accès progressivement à l'intégralité des ressources de cours et aux évaluations.
- ▼ **Accompagnement** à la recherche de stage.

## Accompagnement personnel et individualisé, avec :

- ▼ **Un accès illimité** à la plateforme de formation digitale et sur applications mobiles, à l'ensemble des ressources et prestations d'accompagnement, est offert à l'apprenant pendant la durée de sa formation.
- ▼ **Un accompagnement individuel** régulier de la part de l'équipe de l'Education Team : avec l'accompagnement méthodologique et motivationnel par les conseillers pédagogiques de la Student Success et suivi de l'assiduité par les assistants de formation de la Training assistance.
- ▼ **Des formateurs, enseignants et professionnels** choisis en fonction de leur expertise, de leurs diplômes et de leur expérience professionnelle apportent un accompagnement sous 24h ouvrées maximum, avec réponse aux forums des cours, messageries privées, animation de live pédagogiques et corrections personnalisées de devoirs.
- ▼ **La première communauté française** d'apprentissage en ligne pour une collaboration et progression entre pairs.
- ▼ **Des applications web et mobiles IOS/Android.**
- ▼ **Un accompagnement personnalisé** vers l'emploi par le Career Center.

**Une assistance technique est assurée par le Service informatique pour assister l'Apprenant dans l'usage des outils et de ses fonctionnalités.**

## 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 la disposition de l'apprenant via [handicap@studi.fr](mailto:handicap@studi.fr)