

## SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)  
Tel : +33468905342



# ALT - RNCP38665 - TITRE PROFESSIONNEL - Manager d'équipe relation client à distance (en alternance)

*Cette formation vise à former des managers capables de piloter la performance d'équipes de téléconseillers, en analysant les indicateurs, fixant des objectifs, participant au recrutement, motivant leurs équipes, et en assurant la qualité du service à distance et la satisfaction client.*

**Durée : 450.00 heures**

Durée estimée indicative hebdomadaire : 10 à 12 heures

CODE RNCP : 38665

Certificateur : MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

Date d'enregistrement : du 12/05/2024 au 12/05/2029

## A qui s'adresse cette formation ?

- Destiné aux jeunes de 16 à 29 ans révolus préparant un diplôme ou un titre RNCP.
- Accessible sans limite d'âge pour les personnes en situation de handicap, les sportifs de haut niveau et les porteurs d'un projet de création ou reprise d'entreprise.
- Possible jusqu'à 35 ans révolus (36 ans – 1 jour) pour préparer un diplôme de niveau supérieur ou en cas de rupture indépendante de la volonté de l'apprenti.
- Concerne à la fois les nouveaux recrutés et les salariés déjà en CDI, dont le contrat peut être suspendu pour la durée de l'apprentissage.
- Le dispositif Pro-A est réservé aux salariés en CDI qui ne peuvent pas entrer en apprentissage (hors limite d'âge ou cas dérogatoire), afin de favoriser leur reconversion ou leur évolution professionnelle par la voie de l'alternance.

## Prérequis

- Être titulaire d'un baccalauréat ou titre de niveau équivalent Ou bien avoir au moins un (1) an d'expérience professionnelle cumulée en rapport direct avec le titre visé
- Disposer d'un ordinateur portable et d'une connexion internet stable pour suivre la formation en ligne (le matériel peut être mis à disposition ou financé par l'entreprise/OPCO).

## Accessibilité et délais d'accès

Entrée tous les mois sous réserve d'un nombre de candidats suffisant.

Un délai de 21 jours minimum avant l'entrée en formation est nécessaire à l'instruction de la demande d'inscription. Dans ce délai, le stagiaire doit entre-autres fournir la copie de ses diplômes ou titres obtenus, un CV à jour, et avoir rempli un questionnaire concernant ses compétences et son projet professionnel. Une fois ces documents renvoyés, le service pédagogique prend contact par téléphone avec le stagiaire pour valider ou invalider son inscription sur le parcours de formation.

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez signaler votre situation à la référente handicap afin d'obtenir des adaptations pour votre action de formation ou les épreuves d'évaluations.

Pour toute question d'accessibilité handicap, prendre contact avec nous : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Délai d'accès : 3 semaines

## SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : info@vial-formations.fr  
Tel : +33468905342



### Objectifs pédagogiques

- 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
- Contribuer au recrutement et à l'intégration des conseillers client
- Professionnaliser 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

### Contenu de la formation

#### BLOC 1 : Piloter la performance d'une équipe de conseillers client

- Proposer et contribuer à la mise en place de nouvelles prestations
  - Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
  - Collecter les outils et les supports de préparation et de déploiement
  - Mobiliser les moyens humains et techniques nécessaires au regard de la prestation
  - Elaborer les scénarii de réponses
  - Evaluer les écarts entre les ressources humaines disponibles et les ressources humaines nécessaires
  - Evaluer les écarts entre les compétences disponibles et les compétences attendues
  - Mettre en place les dispositifs nécessaires à la réduction des écarts
  - Lister les besoins en formation
  - Sensibiliser son équipe aux enjeux liés à la transition écologique
  - Assurer une veille sur le secteur d'activité (évolutions réglementaires, clients, produits et services, concurrents, technologie et évolution des emplois)
  - Elaborer et mettre en place une phase de test
  - Analyser la qualité du fichier
  - Procéder aux ajustements nécessaires
  - Synthétiser les différents éléments, les transmettre à sa hiérarchie et veiller à la mise en œuvre
  - Maîtriser le CRM
  - Travailler en mode projet
  - Mettre en œuvre une méthodologie de gestion de projet
  - Prendre en compte les délais et alerter les services concernés le cas échéant
  - Mesurer l'impact des moyens techniques et humains déployés
  - Travailler en collaboration avec sa hiérarchie et les services internes de l'entreprise ou de l'organisation
  - Favoriser les remontées d'information des conseillers client et le partage entre collaborateurs et managers
  - Favoriser la communication au sein de l'équipe
  - Adapter sa communication orale à l'ensemble de ses interlocuteurs
  - Adapter sa communication écrite à l'ensemble de ses interlocuteurs
  - Favoriser un environnement inclusif
  - Mettre en avant la reconnaissance de la valeur de la diversité au sein de l'équipe
  - Valoriser les résultats et les acquis
  - Connaissance des principes éthiques
  - Connaissance de la méthode de travail en mode projet
  - Connaissance des consignes du cahier des charges
  - Connaissance des enjeux de la mise en place d'une nouvelle prestation
  - Connaissance du processus et moyens associés de la mise en place d'une nouvelle prestation proposée
  - Connaissance du traitement du fichier
  - Connaissance des principes de la phase de test
  - Connaissance des indicateurs et tableaux de bord spécifiques à une nouvelle prestation
  - Connaissance des différentes professions et catégories socioprofessionnelles (PCS) et des typologies clientèles

## SAS VIAL

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervois

Email : info@vial-formations.fr

Tel : +33468905342



- Connaissance des principes fondamentaux de l'économie circulaire
  - Connaissance d'exemples d'économie circulaire réussis
  - Connaissance des leviers et des freins à la mise en place d'une démarche d'économie circulaire
  - Connaissance des intentions de la loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (dite loi AGEC) et de la loi du 22 août 2021 portant sur la lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (dite loi climat et résilience)
  - Connaissance des lois en vigueur qui régissent la communication avec les clients (la décision n°2018-0881 de l'Arcep)
  - Connaissance des décrets qui réglementent le démarchage téléphonique
  - Connaissance de la loi introduisant l'authentification des numéros (dite loi Naegelen 2020-901)
  - Connaissance des contraintes liées à la protection des données personnelles des clients (RGPD et ePrivacy)
  - Connaissance des outils et méthodes de communication à distance
  - Connaissance des outils et méthodes de communication professionnelles
  - Connaissance des méthodologies et des techniques de compte-rendu
- ECF1 : Organiser et mettre en place de nouvelles prestations à partir du cahier des charges de la mise en place d'une nouvelle prestation d'une entreprise fictive et des informations relatives à cette entreprise qui lui sont fournis par le formateur, le stagiaire doit organiser de façon opérationnelle la mise en place de cette nouvelle prestation.
    - Critères d'évaluation :
      - Le rétro planning du déploiement est établi
      - Les objectifs collectifs et individuels sont fixés
      - Les moyens humains et matériels nécessaires à la nouvelle prestation sont fixés
      - Le script proposé est analysé et modifié si besoin
      - Le briefing met en valeur la nouvelle prestation
- Collecter et analyser les indicateurs de performance, fixer les objectifs et les communiquer à son équipe
    - Exploiter les différents outils de gestion de la relation client
    - S'assurer du bon fonctionnement des équipements
    - Faire un premier diagnostic d'un dysfonctionnement
    - Intervenir sur l'équipement dans les limites de sa fonction
    - Déclencher les dépannages nécessaires pour le maintien de l'activité
    - Repérer les priorités dans la gestion du flux
    - Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
    - Utiliser les outils de CRM et bureautiques à bon escient
    - Identifier, créer si besoin et choisir les indicateurs appropriés
    - Calculer les indicateurs
    - Suivre les indicateurs
    - Fixer les objectifs individuels et collectifs
    - Actionner les leviers de maintien de la qualité de service
    - Utiliser les techniques d'organisation et de planification des tâches
    - Exploiter les informations transmises oralement ou par écrit
    - Gérer son planning
    - Etablir les priorités
    - Organiser son temps de travail
    - Travailler en mode projet
    - Travailler en collaboration avec son responsable, les services internes de l'entreprise ou de l'organisation
    - Valoriser les résultats et les acquis
    - Favoriser une communication au sein de l'équipe
    - Favoriser les remontées d'informations des conseillers client et le partage entre collaborateurs et manager
    - Communiquer oralement et par écrit avec les services concernés internes ou externes à l'entreprise ou de l'organisation
    - Connaissance du code du travail
    - Connaissance des différents types de Handicap
    - Connaissance de l'environnement professionnel de la relation client à distance et des outils associés
    - Connaissance de l'organisation et des activités d'un centre de relation client
    - Connaissance des principaux indicateurs de mesure de la performance, leurs définitions et les méthodes de calcul (first call résolution, nombre de contacts argumentés, délai de réponse, taux de transformation, net promoter score, customer effort...)

## SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : info@vial-formations.fr  
Tel : +33468905342



- Connaissance des fonctionnalités des équipements disponibles
  - Connaissance des lois en vigueur qui régissent la communication avec les clients (la décision n°2018-0881 de l'Arcep)
  - Connaissance des chartes et des réglementations en vigueur propres à la relation client
  - Connaissance des décrets qui réglementent le démarchage téléphonique
  - Connaissance de la loi introduisant l'authentification des numéros (dite loi Naegelen 2020-901)
  - Connaissance de la réglementation concernant la protection des données (RGPD et e-Privacy)
  - Connaissance des procédures qualité des centres de contact
- 
- ECF2 : Suivre et analyser la performance d'une équipe de conseillers client à partir d'un tableau de bord incluant les données quantitatives et qualitatives, le stagiaire calcule les indicateurs de performance et met en place un système de suivi. Il repère les écarts individuels, collectifs et identifie ceux qui sont à améliorer.
    - Critères d'évaluation :
      - Les indicateurs de production sont identifiés
      - Les données nécessaires au calcul des indicateurs sont identifiées
      - L'outil complémentaire permettant le calcul et le suivi des indicateurs est créé
      - Les saisies nécessaires aux calculs sont effectuées
      - L'analyse des indicateurs est effectuée
      - Les alertes sont réalisées
      - Les informations relevant de l'activité du plateau sont communiquées
      - Les propositions d'amélioration sont précises et argumentées
      - Les règles syntaxiques et orthographiques sont respectées
      - Le style rédactionnel est en adéquation avec le support et la cible
- 
- Rendre compte de l'activité de l'équipe
    - Maîtriser les techniques de reporting
    - Utiliser les supports de reporting
    - Mettre en place des alertes sur les sites, les blogs ou les forums spécialisés
    - Capturer les flux RSS (Syndication vraiment simple en anglais : Really Simple Syndication)
    - Collecter les données et les traiter
    - Analyser et synthétiser les résultats
    - Rédiger des mémos et des comptes-rendus
    - Remonter les incidents, les dysfonctionnements et les réclamations
    - Maîtriser les techniques d'argumentation
    - Participer à la mise en place de la politique RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise) et la faire appliquer
    - Assurer une veille sur le domaine de la relation client et le secteur d'activité (évolutions réglementaires, besoins des clients, produits et services, les concurrents, innovations technologiques et évolution des emplois)
    - Gérer son temps
    - Travailler avec méthode et en respectant les procédures internes de l'entreprise ou de l'organisation
    - Travailler en collaboration avec sa hiérarchie, les services internes de l'entreprise ou de l'organisation
    - Favoriser les remontées d'information des conseillers client
    - Favoriser la communication au sein de l'équipe
    - Faciliter les échanges avec les conseillers, les différents services et la hiérarchie
    - S'exprimer, tant à l'oral qu'à l'écrit, de manière concise et factuelle
    - S'affirmer et défendre son point de vue, ses idées
    - Confronter les avis et les suggestions
    - Connaissance de l'organisation et de la politique de l'entreprise ou de l'organisation
    - Connaissance des outils de planification
    - Connaissance des procédures et des outils de reporting
    - Connaissance des modalités en conduite de projet
    - Connaissance du planning des réunions avec la direction, et les services concernés
    - Connaissance de la politique RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise)
    - Connaissance des principales sources d'information relatives au domaine de la relation client et au secteur d'activité
    - Connaissance des chartes et des réglementations en vigueur propres à la relation client
    - Connaissance des lois en vigueur qui régissent la communication avec les clients (la décision n°2018-0881 de l'Arcep)
    - Connaissance des décrets qui réglementent le démarchage téléphonique

## SAS VIAL

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervois

Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Tel : +33468905342



- Connaissance de la loi introduisant l'authentification des numéros (dite loi Naegelen 2020-901)
- Connaissance des conséquences du Règlement Général de Protection des Données (RGPD et e-Privacy) sur la gestion des interactions et les communications en ligne avec les clients
- ECF3 : Assurer une veille continue sur une thématique professionnelle en lien direct avec la relation client à distance, le stagiaire expose le fruit de sa veille sous forme de présentation ou sur média numérique.
  - Critères d'évaluation :
    - La veille sur le secteur d'activité est assurée (évolutions réglementaires, clients, produits et services, concurrents, technologie et évolution des emplois)
    - Le canal et le support de communication sont en adéquation avec l'objectif attendu
    - L'expression orale est précise et en adéquation avec le contexte et la cible
    - L'expression écrite est précise et en adéquation avec support et la cible

### BLOC 2 : Assurer le management d'une équipe de conseillers client

- Contribuer au recrutement et à l'intégration des conseillers client
  - Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
  - Maîtriser les techniques d'entretien en face à face, par téléphone ou en visioconférence
  - Analyser les candidatures en lien avec les fiches de fonction
  - Participer aux tests de recrutement
  - Evaluer les résultats des tests de recrutement réalisés
  - Participer aux étapes d'intégration : accueil, information, formation, suivi, accompagnement et évaluation
  - Préparer et animer une session individuelle ou collective d'intégration
  - Sensibiliser les nouveaux conseillers aux enjeux de la transition écologique en collaboration avec les équipes concernées
  - Restituer les résultats d'évaluation
  - Rendre compte et argumenter
  - Travailler avec chaque collaborateur pour élaborer un plan de développement personnel
  - Participer aux étapes de recrutement
  - Veiller à l'aménagement du poste adapté à la situation du conseiller et alerter le service concerné le cas échéant
  - Prendre en compte les besoins afférents à la situation de handicap
  - Accueillir un nouveau collaborateur en situation de handicap
  - Planifier et organiser l'intégration des conseillers client dans l'équipe
  - Pratiquer l'écoute active
  - Encourager l'apprentissage autonome
  - Favoriser un environnement inclusif
  - Travailler en relation constante avec les services de ressources humaines et sa hiérarchie
  - Être attentif et au bien-être de son équipe
  - Proposer des ressources et du soutien en cas de difficultés ou de stress
  - Être ouvert à recevoir les feedbacks de son équipe
  - Donner régulièrement des retours constructifs pour aider les membres de l'équipe à s'améliorer
  - Connaissance de la politique des ressources humaines de l'entreprise
  - Connaissance de la convention collective
  - Connaissance du code du travail
  - Connaissance des différents types de contrats de travail
  - Connaissance des techniques de recrutement
  - Connaissance du processus d'intégration
  - Connaissance des méthodes de tutorat ou d'accompagnement
  - Connaissance des obligations légales d'un employeur en matière de prise en compte du handicap
  - Connaissance de la réglementation en vigueur sur l'accessibilité
  - Connaissance des principales catégories de handicap, de leurs conséquences pour les personnes en situation professionnelle et des principaux aménagements génériques correspondant à l'activité du service
  - Connaissance des principes fondamentaux de l'économie circulaire
  - Connaissance d'exemples d'économie circulaire réussis
  - Connaissance des leviers et des freins à la mise en place d'une démarche d'économie circulaire
  - Connaissance des intentions de la loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (dite loi

## SAS VIAL

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervois

Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Tel : +33468905342



AGEC) et de la loi du 22 août 2021 portant sur la lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (dite loi climat et résilience)

- Connaissance de la politique RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise)
  - Connaissance des principales sources d'information relatives au domaine de la relation client et au secteur d'activité
  - Connaissance des chartes et des réglementations en vigueur propres à la relation client
  - Connaissance des lois en vigueur qui régissent la communication avec les clients (la décision n°2018-0881 de l'Arcep)
  - Connaissance des décrets qui réglementent le démarchage téléphonique
  - Connaissance de la loi introduisant l'authentification des numéros (dite loi Naegelen 2020-901)
  - Connaissance des conséquences du Règlement Général de Protection des Données (RGPD et e-Privacy) sur la gestion des interactions et les communications en ligne avec les clients
  - Connaissance de la réglementation en vigueur sur l'accessibilité
  - Connaissance des principales catégories de handicap, de leurs conséquences pour les personnes en situation professionnelle et des principaux aménagements génériques correspondant à l'activité du service
- Professionaliser l'équipe et l'accompagner au quotidien
    - Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
    - Se former en continu sur les outils et applicatifs spécialisés
    - Assurer une veille continue sur le domaine de la relation client et le secteur d'activité
    - Sensibiliser son équipe aux enjeux de la transition écologique
    - Assurer une veille sur les techniques et outils de management
    - Veiller à l'aménagement du poste adapté à la situation du conseiller et alerter le service concerné le cas échéant
    - Repérer les potentiels des conseillers client
    - Définir des objectifs spécifiques pour chaque collaborateur, y compris des objectifs de compétences à acquérir, à développer ou à améliorer
    - Réaliser une évaluation des compétences de chaque collaborateur pour identifier les domaines à renforcer
    - Encourager l'apprentissage autonome
    - Fournir un retour d'information constructif sur la performance des collaborateurs et les progrès réalisés dans le développement des compétences
    - Restituer les résultats d'observation, d'écoute, d'entretien, d'évaluation
    - Proposer des parcours de progression professionnelle collectifs et individuels en collaboration avec les services de ressources humaines
    - Offrir des opportunités de travail et des projets spécifiques qui permettent aux collaborateurs d'appliquer et de renforcer leurs compétences
    - Identifier et transmettre les besoins de formation
    - Animer une séance de premier niveau de formation
    - Evaluer les acquis en formation
    - Assurer un suivi des certifications, des diplômes ou des accréditations que les collaborateurs obtiennent pour renforcer leurs compétences
    - Réaliser des évaluations de performance formelles à intervalles réguliers pour évaluer la montée en compétence des collaborateurs et pour définir des plans d'actions pour l'avenir
    - Mener les entretiens professionnels et les réunions de suivi périodiques
    - Assurer une communication transparente concernant les objectifs, les attentes et les résultats obtenus
    - Mener un entretien spécifique dans le respect de la confidentialité
    - Comprendre le besoin du conseiller client, l'orienter et l'accompagner
    - Respecter le plan de formation et le planning des entretiens professionnels
    - Ecouter activement et questionner
    - Veiller à l'aménagement du poste, y compris en situation de télétravail et alerter le cas échéant
    - Faire preuve d'empathie et de compréhension envers les préoccupations et les besoins des conseillers
    - Favoriser la communication au sein de l'équipe
    - Favoriser un environnement inclusif
    - Mettre en avant la reconnaissance de la valeur de la diversité au sein de l'équipe
    - Valoriser les résultats et les acquis
    - S'assurer que les opportunités de développement professionnel sont accessibles à tous
    - Travailler en collaboration avec le service formation et le service informatique
    - Collaborer avec les intervenants en formation, prestataires ou internes



## SAS VIAL

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervois

Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Tel : +33468905342

- Favoriser un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle
- Proposer des ressources et du soutien en cas de besoin ou de difficultés
- Être ouvert à recevoir les retours de son équipe
- Donner régulièrement des retours constructifs pour aider les membres de l'équipe à s'améliorer
- Connaissance de la politique des ressources humaines de l'entreprise ou de l'organisation
- Connaissance du plan de formation de l'entreprise ou de l'organisation
- Connaissance des fiches de fonction du conseiller de relation client à distance
- Connaissance du calendrier des entretiens professionnels
- Connaissance des droits à la formation professionnelle
- Connaissance des principes fondamentaux de l'économie circulaire
- Connaissance d'exemples d'économie circulaire réussis
- Connaissance des leviers et des freins à la mise en place d'une démarche d'économie circulaire
- Connaissance des intentions de la loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (dite loi AGEC) et de la loi du 22 août 2021 portant sur la lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (dite loi climat et résilience)
  
- ECF4 : Contribuer au recrutement d'un conseiller et le professionnaliser à partir d'un dossier transmis par le formateur, correspondant au service RH d'une entreprise fictive, le stagiaire traite la problématique du recrutement d'un candidat, de son intégration et de son accompagnement.
  - Critères d'évaluation :
    - Les curriculums vitae sont analysés en fonction du profil recherché
    - Les entretiens professionnels sont réalisés
    - Les capacités et le potentiel du candidat sont évalués
    - L'avis relatif à l'embauche est motivé
    - La découverte de l'environnement de travail et la prise de poste de la recrue sont organisées
    - Les données relatives à la prestation de la recrue sont transmises aux interlocuteurs compétents
    - Les écarts entre le niveau de prestation attendu et le niveau réalisé sont constatés
    - Le plan d'action est adapté à la personne et à la situation
  
- Créer les opportunités et les conditions de motivation de l'équipe
  - Veiller en permanence à l'optimisation des conditions de travail favorables à l'échange positif et constructif
  - Concevoir et mettre en place différents types d'animations
  - Analyser les points forts de chaque membre de son équipe
  - Repérer les leviers de motivation des membres de son équipe
  - Créer et mettre en place les leviers de motivation collectifs et individuels
  - Maîtriser les techniques d'entretien (débriefing d'écoute, restitution de résultats, entretien de recadrage, entretien annuel)
  - Pratiquer l'écoute active
  - Favoriser le management participatif pour une montée en compétence continue de l'équipe
  - Favoriser le management participatif pour entretenir et garantir l'implication de chaque collaborateur
  - Restituer les résultats d'observation, d'écoute, d'entretien, d'évaluation à l'écrit
  - Restituer les résultats d'observation, d'écoute, d'entretien, d'évaluation à l'oral
  - Collecter les outils, fixer et assurer les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre
  - Recadrer, féliciter et susciter l'adhésion des conseillers
  - Utiliser les applicatifs multi canaux
  - Utiliser les applicatifs métiers
  - Effectuer les calculs commerciaux
  - Concevoir et mettre en place les tableaux de suivi de l'activité
  - Contrôler et évaluer le bon déroulement de l'activité
  - Assurer une veille continue du marché
  - Assurer une veille sur les techniques et outils de management
  - Anticiper, organiser le travail en équipe et coordonner les actions
  - Planifier et organiser les réunions d'équipe
  - Planifier et organiser les débriefings d'écoutes
  - Gérer son temps, les événements, les priorités
  - Déléguer des activités aux conseillers et les informer

## SAS VIAL

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervois

Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Tel : +33468905342



- Se rendre disponible et à l'écoute de son équipe, de ses besoins et de ses préoccupations
  - Adapter son activité en fonction des flux et dans le cadre d'une équipe
  - Créer et mettre en œuvre les leviers de motivation individuels et collectifs
  - Prévenir et réguler les conflits et comportements difficiles
  - Faire coopérer les conseillers client
  - Impliquer et valoriser les conseillers client
  - S'exprimer clairement
  - Donner des consignes de manière claire, précise et affirmée
  - Partager l'information et favoriser l'échange entre conseillers
  - Respecter la confidentialité des données
  - Travailler en collaboration avec sa hiérarchie et les services internes de l'entreprise ou de l'organisation
  - Valoriser les résultats et les acquis
  - S'assurer que les opportunités de développement professionnel sont accessibles à tous
  - Favoriser la communication au sein de l'équipe
  - Favoriser un environnement inclusif
  - Mettre en avant la reconnaissance de la valeur de la diversité au sein de l'équipe
  - Favoriser un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle
  - Être attentif au bien-être de son équipe
  - Proposer des ressources et du soutien en cas de stress ou de difficultés
  - Être ouvert à recevoir les retours de son équipe
  - Donner régulièrement des retours constructifs pour aider les membres de l'équipe à s'améliorer
  - Connaissance des réglementations du domaine de la relation client et de la politique générale de l'entreprise ou de l'organisation
  - Connaissance de la fonction, du rôle et des responsabilités d'un manager d'équipe
  - Connaissance du rôle, de la fonction et des enjeux du conseiller relation client à distance
  - Connaissance des techniques d'accompagnement ou conduite du changement
  - Connaissance des styles de management
  - Connaissance des différents modes d'animation collectifs
  - Connaissance des différents types d'entretien
  - Connaissance des outils d'accompagnement individuels et collectifs
  - Connaissance des procédures techniques, des fiches d'intervention
  - Connaissance des outils techniques de communication omnicanale, de la gestion des interactions entrantes et sortantes (téléphone, chat, mail, post sur les réseaux sociaux, courrier...)
  - Connaissance des principales catégories de handicap et de leurs conséquences
  - Parfaite maîtrise des innovations et des outils technologiques liés à la gestion des interactions entrantes et sortantes (téléphone, chat, mail, post, courrier)
- Elaborer et mettre en place des actions collectives
    - Synthétiser les différents éléments, les transmettre à sa hiérarchie et veiller à la mise en œuvre de l'action
    - Maîtriser et choisir les indicateurs de performance
    - Maîtriser les outils de gestion de projet
    - Exploiter les différents outils de gestion de la relation client
    - Faire un premier diagnostic
    - Analyser les écarts collectifs et individuels
    - Analyser les points forts de chaque membre de son équipe
    - Restituer les résultats d'observation, d'écoute, d'entretien, d'évaluation
    - Fixer et assurer les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre
    - Recadrer, susciter l'adhésion des conseillers client, les féliciter et les récompenser
    - Participer à la sensibilisation de son équipe aux enjeux de la transition écologique
    - Travailler en collaboration avec les services internes de l'entreprise ou de l'organisation
    - Assister son équipe pour adopter et appliquer les bonnes pratiques liées à la transition écologique
    - Gérer le temps
    - Bien s'organiser et planifier ses missions
    - Déléguer des tâches et en informer les personnes concernées
    - Favoriser la communication au sein de l'équipe
    - Être à l'écoute de son équipe, de ses attentes et de ses préoccupations

## SAS VIAL

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervois

Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Tel : +33468905342



- Favoriser un environnement inclusif
  - Mettre en avant la reconnaissance de la valeur de la diversité au sein de l'équipe
  - S'assurer que les opportunités de développement professionnel sont accessibles à tous
  - Valoriser les résultats et les acquis
  - Être attentif au bien-être de son équipe
  - Proposer des ressources et du soutien en cas de stress ou de difficultés
  - Être ouvert à recevoir les retours de son équipe
  - Donner régulièrement des retours constructifs pour aider les membres de l'équipe à s'améliorer
  - Communiquer oralement et par écrit auprès des équipes sur site ou à distance
  - Communiquer par écrit dans le contexte professionnel
  - Construire des outils et supports de communication et d'animation de challenge en respectant les compétences et les besoins de chaque collaborateur
  - Utiliser les outils collaboratifs
  - Connaissance des principales sources d'information relatives au domaine de la relation client et au secteur d'activité
  - Connaissance des chartes et des réglementations en vigueur propres à la relation client
  - Connaissance des lois en vigueur qui régissent la communication avec les clients (la décision n°2018-0881 de l'Arcep)
  - Connaissance des décrets qui réglementent le démarchage téléphonique
  - Connaissance de la loi introduisant l'authentification des numéros (dite loi Naegelen 2020-901)
  - Connaissance des conséquences du Règlement Général de Protection des Données (RGPD et e Privacy) sur la gestion des interactions et les communications en ligne avec les clients
  - Connaissance des principes fondamentaux de l'économie circulaire
  - Connaissance d'exemples d'économie circulaire réussis
  - Connaissance des leviers et des freins à la mise en place d'une démarche d'économie circulaire
  - Connaissance des intentions de la loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (dite loi AGECE) et de la loi du 22 août 2021 portant sur la lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (dite loi climat et résilience)
  - Connaissance des techniques d'animation d'équipes
  - Connaissance de remèdes aux problématiques de production
  - Connaissance des principales catégories de handicap et de leurs conséquences
  - Connaissance du principe du challenge
  - Connaissance du processus et moyens associés de la mise en place d'un challenge
  - Connaissance des indicateurs qualité ou de production utilisés pour un challenge
  - Connaissance de l'environnement professionnel de la relation client à distance et des outils associés
  - Connaissance de l'organisation et des activités du centre de relation client à distance
  - Connaissance des procédures, chartes et du règlement interne
  - Connaissance des fonctionnalités des équipements disponibles
  - Connaissance des objectifs à atteindre
  - Connaissance des indicateurs de mesure de la performance
  - Connaissance des leviers de motivation
  - Connaissance des règles orthographiques
  - Connaissance des règles grammaticales
  - Connaissance des règles syntaxiques
- ECF5 : Elaborer et mettre en place des actions collectives. La situation se déroule dans un centre de contact où la direction générale a fait le constat d'un manque d'attractivité des services et prestations proposés par l'entreprise, décidé de mettre en place en exclusivité une opération promotionnelle.
    - Critères d'évaluation :
      - Le projet de l'action collective est rédigé, de façon précise et complète
      - Les objectifs fixés sont déclinés collectivement et individuellement
      - Les moyens humains et matériels sont adaptés à l'action collective
      - La planification est assurée
      - Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées. Le style rédactionnel est en adéquation avec le support et la cible



## SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)  
Tel : +33468905342

*Pour aller plus loin : L'organisme de formation VIAL vous accompagne dans l'amélioration de vos compétences comportementales. Au-delà de votre formation technique métier, nous vous offrons 6 modules axés sur le développement personnel :*

- Trouver son chemin professionnel avec l'IKIGAI
- Mettre ses valeurs au service de l'entreprise
- Les comportements défensifs
- Les biais cognitifs
- Améliorer sa communication
- Travailler en équipe et déployer son sens du collectif

*Les différents thèmes abordés seront un moyen de vous démarquer sur le marché de l'emploi, alors n'attendez plus, formez vous chez VIAL Formations !*

## Organisation de la formation

### Équipe pédagogique

#### ORGANISATION VIAL :

Mme Virginie Billiet, référente handicap [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)  
Mme Virginie Billiet, responsable pédagogique : [responsable.pedagogie34@gmail.com](mailto:responsable.pedagogie34@gmail.com)  
Formateur référent, en cours d'affectation

Contacts :

Référente handicap: [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr) 04 68 90 53 42  
Assistante de direction: [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)  
Responsable pédagogique : [responsable.pedagogie34@gmail.com](mailto:responsable.pedagogie34@gmail.com)  
Formateur Référent :  
Secrétariat général: 04 68 90 53 42  
Support technique : [vialsprrt@gmail.com](mailto:vialsprrt@gmail.com)

Assistance/Aléas et réclamations disponibles par mail à [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr) 04 68 90 53 42 du lundi au vendredi de 09h à 17h (délai de réponse maximale : 24h)

#### ORGANISATION YYYOURS FORMATIONS :

Equipe pédagogique :

Mme Guibergia Cécilia, référente handicap ([contact.yyyours@gmail.com](mailto:contact.yyyours@gmail.com))  
Mme Lesbarreres Perrine, responsable pédagogique  
Mme Sigrid Richard, responsable pédagogique  
Mme Diane Gauthier, coordinatrice pédagogique  
Formateur référent, en cours d'affectation  
Coach professionnel, en cours d'affectation  
Mme Allard Laetitia, psychologue du travail

Contacts :

Référente handicap : [contact.yyyours@gmail.com](mailto:contact.yyyours@gmail.com)  
Assistante de direction : [assistante.direction.nec47@gmail.com](mailto:assistante.direction.nec47@gmail.com) (04 85 88 03 45)  
Coordinatrice pédagogique : [coordonateur.pedagogie@gmail.com](mailto:coordonateur.pedagogie@gmail.com)  
Psychologue du travail : [psy.travail.nec47@gmail.com](mailto:psy.travail.nec47@gmail.com)  
Secrétariat général : 04 22 84 04 94

Assistance/Aléas et réclamations disponibles par mail à [ad.yyyours@gmail.com](mailto:ad.yyyours@gmail.com) 04 82 81 01 63 du lundi au vendredi de 09h à 17h (délai de réponse maximale : 24h)

### Ressources pédagogiques et techniques

- Accès illimité à la plateforme de cours 24/7;



## SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)  
Tel : +33468905342

- Cours théoriques au format vidéo;
- Formations accessibles via un ordinateur ou une tablette;
- Assistance technique par téléphone, et email ([viassprrt@gmail.com](mailto:viassprrt@gmail.com))
- Mise en place des ECF (Évaluation en Cours de Formation) avec l'aide du formateur référent
- Mise à disposition en ligne de documents supports à télécharger librement

### Modalités d'évaluation

ECF (Évaluation en Cours de Formation)  
Suivi des connexions à la plateforme  
Travaux dirigés à rendre  
Travaux pratiques à exécuter  
Stage professionnel au sein d'une entreprise (optionnel)  
Rédaction d'un dossier professionnel (obligatoire)  
Validation de l'ensemble des blocs de compétences,  
Validation partielle possible des blocs individuellement. Obtention par validation des examens continus.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Suivi d'assiduité réalisé par notre responsable pédagogique qui est dédiée et disponible par téléphone et courriel : [responsable.pedagogie34@gmail.com](mailto:responsable.pedagogie34@gmail.com) (réponse en moins de 48h du lundi au vendredi de 09h à 17h);
- Relevés de connexion à la plateforme e learning;
- Un suivi de la formation et de l'accompagnement seront réalisés tout au long de la formation.
- Entretien téléphonique et visio-conférence avec le formateur référent pour la validation des compétences acquises
- Livret ECF complété à la fin de l'action de formation par le formateur référent.
- La formation pourra être adaptée pour pallier des difficultés majeures par l'apprenant.
- Livret de suivi de formation complété par le stagiaire et le formateur référent.
- Convention de formation professionnelle.
- Certificat de réalisation signé par le stagiaire et le formateur.
- Dossier professionnel obligatoire à remplir par le bénéficiaire.

Prix : 0.00

### Qualité et indicateurs de résultats

Pas de données accessibles à ce jour, dès que le nombre minimal de candidats sera suffisant pour obtenir ces taux, ils seront publiés.

### Examen final

*Dans un délai maximum de 6 mois à l'issue de l'action de formation, vous recevrez une convocation pour vous présenter en présentiel sur 2 à 3 journées de certification. Une convocation officielle vous sera adressée par courriel ou courrier simple au moins 30 jours avant la date de début de l'examen par le centre qui vous accueillera.*

*Sauf en cas de force majeure ou de justificatif médical, les stagiaires en formation dans l'organisme VIAL Formations - Franchise YYYOURS FORMATIONS s'engagent à se présenter sur les plateaux techniques dont le lieu sera précisé sur la convocation 30 jours avant le début de l'examen.*

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
-----------	----------------------	-------	---------------------------------------

## SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : info@vial-formations.fr  
Tel : +33468905342



<p><b>Mise en situation professionnelle</b></p>	<p>Participer à la mise en place d'une nouvelle prestation</p> <p>Collecter et analyser les indicateurs de performance pour maintenir la qualité de service</p> <p>Rendre compte de l'activité plateau et être force de proposition</p> <p>Participer au recrutement et à l'intégration de conseillers client</p> <p>Professionaliser et faire monter en compétence l'équipe de conseillers client</p> <p>Dynamiser le plateau en initiant et mettant en place une action collective</p>	<p>03 h 30 min</p>	<p>La mise en situation se situe dans le contexte d'une entreprise fictive. L'intégralité des productions répond à un niveau de maîtrise de langue écrite en corrélation avec le métier de manager. A partir de données sous format traitement de texte ou tableur et de consignes, le candidat effectue, en 4 étapes, les travaux aux formats adaptés liés à : la mise en place d'une nouvelle prestation ; l'analyse des indicateurs de l'activité d'une équipe de conseillers ; recrutement et à l'intégration des nouveaux salariés ;</p> <p>la professionnalisation des conseillers ; la dynamisation du plateau.</p> <p>Certains de ces travaux permettront au candidat de présenter un briefing lors de l'entretien technique.</p>
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
<p>▪ Entretien technique</p>	<p>Participer à la mise en place d'une nouvelle prestation</p> <p>Collecter et analyser les indicateurs de performance pour maintenir la qualité de</p>	<p>00h 50 min</p>	<p>L'entretien technique a lieu après la mise en situation.</p> <p>Il comporte trois parties :</p> <p>Première partie (10 min)</p>

## SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : info@vial-formations.fr  
Tel : +33468905342



	<p>service</p> <p>Rendre compte de l'activité plateau et être force de proposition</p> <p>Participer au recrutement et à l'intégration de conseillers client</p> <p>Professionaliser et faire monter en compétence l'équipe de conseillers client</p> <p>Entretenir la motivation de l'équipe de conseillers client</p> <p>Dynamiser le plateau en initiant et mettant en place une action collective</p>		<p>Le candidat prépare l'entretien.</p> <p>Il dispose de ses travaux réalisés lors de la mise en situation.</p> <p>Deuxième partie (10 min)</p> <p>Le candidat fait un briefing devant le jury.</p> <p>Troisième partie (30 min)</p> <p>Le jury échange avec le candidat sur ses travaux.</p> <p>Puis il le questionne sur la compétence « Entretenir la motivation de l'équipe de conseillers client ».</p>
Questionnaire professionnel	Sans objet	00 h 00 mi n	Sans objet
Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	00 h 00 mi n	Sans objet
<b>Entretien final</b>		00 h 20 mi n	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury vérifie la compréhension du métier par le candidat et sa connaissance du secteur d'activité.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		04h 40 min

Le délai d'accès au jury est de la responsabilité du certificateur, il ne peut pas dépasser 6 mois après la fin effective de l'action de formation, sauf en cas de force majeure.

### Documents délivrés à l'issue de la formation

Parchemin de certification délivré par le certificateur (les titres professionnels sont délivrés par le Ministère du Travail)  
Copie du livret de suivi de formation  
Copie du livret ECF  
Copie du dossier professionnel  
Un certificat de réalisation

### Modalité d'obtention de la certification

Par validation de l'ensemble des blocs de compétences qui composent le titre, validation partielle possible des blocs individuellement.



## SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)  
Tel : +33468905342

### Équivalences, passerelles suites de parcours et débouchés

Niveau équivalent obtenu à l'issue de la certification : Bac+2

. Possibilité d'intégration à un niveau Bac

. Les débouchés du métier :

- Manager d'équipe de téléconseillers
- Responsable d'équipe
- Superviseur
- Chef d'équipe
- animateur des
- Ventes
- Team Leader
- Responsable commercial sédentaire.