



# Granularisation Titre Professionnel Manager d'Equipe Relation Client à Distance RNCP 38655 – Niveau V

**Contact :**

*M. D'ANDREA-LEGRAND Joseph*

Responsable Projet

Téléphone : 06 67 01 28 14

Mail : [joseph@phoenix-learning.fr](mailto:joseph@phoenix-learning.fr)



## Table des matières

Préambule .....	3
Titre Professionnel Manager d'Equipe Relation Client à Distance.....	3
Composition du titre .....	3
Page   2 Granularisation.....	3
BC1 : Piloter la performance d'une équipe de conseillers client .....	3
Module 1 : Introduction au management d'équipe.....	3
Module 2 : Proposition et mise en place de nouvelles prestations (BC1 C1) .....	3
Module 3 : Collecte et analyse des indicateurs de performance (BC1 C2) .....	3
Module 4 : Communication et motivation d'équipe.....	4
Module 5 : Développement des compétences et formation continue.....	4
Module 6 : Suivi de l'activité de l'équipe (BC1 C3).....	4
Module 7 : Gestion du changement et résolution de problèmes .....	4
BC2 : Assurer le management d'une équipe de conseillers client .....	4
Module 1 : Recrutement et intégration des conseillers client (BC2 C1) .....	4
Module 2 : Professionnalisation de l'équipe (BC2 C2) .....	4
Module 3 : Motivation de l'équipe (BC2 C3) .....	4
Module 4 : Animation et cohésion d'équipe .....	4
Module 5 : Leadership et prise de décision .....	4
Module 6 : Évaluation de la performance individuelle et collective.....	5
Module 7 : Gestion du changement et développement de l'équipe .....	5
Volumétrie.....	5

## Préambule

Chaque séance est composée de :

- Cours,
- Quiz formatif / sommatif,
- Applications graduelles,
- Etude de cas de (validation de module),
- E.C.F. (validation bloc de compétence).

Page | 3

L'ensemble des cours, applications, études de cas et E.C.F. sont disponibles en téléchargement (corrections incluses).

La volumétrie asynchrone (mesurable) correspond au temps où l'apprenant est nécessairement connecté sur le LMS. La volumétrie moyenne correspond au temps de travail moyen nécessaire à l'apprenant afin de réaliser les quiz, applications, etc... Ce temps de travail pouvant être réalisé hors connexion au LMS.

## Titre Professionnel Manager d'Equipe Relation Client à Distance

(Réf. RNCP 38655)

### Composition du titre

#### **BC1 : Piloter la performance d'une équipe de conseillers client**

- C1 : Proposer et contribuer à la mise en place de nouvelles prestations
- C2 : Collecter et analyser les indicateurs de performance, fixer les objectifs et les communiquer à son équipe
- C3 : Rendre compte de l'activité de l'équipe

#### **BC2 : Assurer le management d'une équipe de conseillers client**

- C1 : Contribuer au recrutement et à l'intégration des conseillers client
- C2 : Professionnaliser l'équipe et l'accompagner au quotidien
- C3 : Créer les opportunités et les conditions de motivation de l'équipe
- C4 : Elaborer et mettre en place des actions collectives

## Granularisation

### BC1 : Piloter la performance d'une équipe de conseillers client

#### Module 1 : Introduction au management d'équipe

- Rôles et responsabilités du manager dans la relation client à distance
- Principes de communication et de leadership
- Gestion des conflits et développement de la cohésion d'équipe
- Introduction aux indicateurs de performance et à la mesure de la qualité de service

#### Module 2 : Proposition et mise en place de nouvelles prestations

- Identification des besoins des clients et des évolutions du marché
- Proposition de nouvelles prestations ou améliorations de services existants
- Élaboration de plans d'action et de stratégies de déploiement
- Implication de l'équipe dans la mise en œuvre des changements

#### Module 3 : Collecte et analyse des indicateurs de performance

- Identification des indicateurs clés de performance (KPI) en relation client à distance
- Collecte des données et utilisation des outils de reporting
- Analyse des résultats et identification des axes d'amélioration
  - Définition et communication des objectifs individuels et collectifs

#### Module 4 : Communication et motivation d'équipe

- Techniques de communication efficace avec son équipe
- Gestion des feedbacks et reconnaissance des performances
- Développement de la motivation et de l'engagement des conseillers
- Établissement d'un climat de confiance et de collaboration

#### Module 5 : Développement des compétences et formation continue

- Identification des besoins en formation et développement des compétences
- Planification et organisation de formations adaptées aux besoins individuels et collectifs
- Suivi de l'évolution des compétences et évaluation des résultats
- Promotion de la culture de l'apprentissage continu au sein de l'équipe

#### Module 6 : Suivi de l'activité de l'équipe

- Mise en place de procédures de suivi et de reporting régulier
- Analyse des indicateurs de performance et des résultats obtenus
- Rédaction de rapports d'activité et présentation des résultats aux instances supérieures
- Identification des axes d'amélioration et proposition de plans d'action

#### Module 7 : Gestion du changement et résolution de problèmes

- Identification des sources de résistance au changement
- Mise en place de stratégies pour faciliter l'adhésion aux changements
- Gestion des situations de crise et résolution des problèmes complexes
- Capitalisation des retours d'expérience et intégration des leçons apprises

### BC2 : Assurer le management d'une équipe de conseillers client

#### Module 1 : Recrutement et intégration des conseillers client

- Identification des besoins en recrutement et définition des profils recherchés
- Mise en place des processus de recrutement et de sélection
- Accueil et intégration des nouveaux conseillers dans l'équipe
- Formation initiale et familiarisation avec les outils et processus de travail

#### Module 2 : Professionnalisation de l'équipe

- Évaluation des compétences individuelles et collectives de l'équipe
- Mise en place de plans de développement individuel et collectif
- Organisation de formations et d'ateliers de développement professionnel
- Accompagnement au quotidien pour favoriser la montée en compétences

#### Module 3 : Motivation de l'équipe

- Identification des leviers de motivation et des besoins individuels des conseillers
- Mise en place d'actions pour renforcer l'engagement et la satisfaction au travail
- Reconnaissance des performances et valorisation des efforts
- Création d'un environnement de travail positif et stimulant

#### Module 4 : Animation et cohésion d'équipe

- Organisation d'activités de team building et de séances de brainstorming
- Favorisation de la communication et du partage d'expérience au sein de l'équipe
- Gestion des conflits et renforcement de la cohésion d'équipe
- Développement d'une culture d'entraide et de collaboration

#### Module 5 : Leadership et prise de décision

- Développement des compétences en leadership et en gestion d'équipe
- Prise de décision efficace et gestion des situations complexes
- Développement de la confiance et de la crédibilité auprès de l'équipe
- Encouragement de l'initiative et de l'autonomie des conseillers



Pour les actions de formation



■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

## Module 6 : Évaluation de la performance individuelle et collective

- Mise en place de systèmes d'évaluation régulière et transparente
- Suivi des objectifs individuels et collectifs
- Feedback constructif et établissement de plans d'action pour améliorer la performance
- Récompenses et reconnaissance des résultats atteints

Page | 5

## Module 7 : Gestion du changement et développement de l'équipe

- Anticipation des changements et communication proactive auprès de l'équipe
- Accompagnement lors de périodes de transition et de restructuration
- Encouragement de l'innovation et de l'adaptabilité au sein de l'équipe
- Développement d'une culture d'amélioration continue et d'apprentissage organisationnel

## Volumétrie

<b>BC / Module</b>	<b>Mesurable</b>	<b>Moyenne</b>
BC 1 – M01	4 H	12 H
BC 1 – M02	4 H	12 H
BC 1 – M03	6 H	18 H
BC 1 – M04	6 H	18 H
BC 1 – M05	4 H	12 H
BC 1 – M06	4 H	12 H
BC 1 – M07	4 H	12 H
BC 2 – M01	4 H	12 H
BC 2 – M02	4 H	12 H
BC 2 – M03	4 H	12 H
BC 2 – M04	4 H	12 H
BC 2 – M05	4 H	12 H
BC 2 – M06	4 H	12 H
BC 2 – M07	4 H	12 H
<b>Total</b>	<b>60 H</b>	<b>180 H</b>