



TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE DU TRAVAIL

Manager d'équipe relation client à distance

Le titre professionnel manager d'équipe relation client à distance¹ niveau III (code NSF : 312t) se compose de deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un certificat de compétences professionnelles (CCP).

Le manager relation client suit et évalue la prestation des conseillers client afin de maintenir et d'améliorer le niveau de service et pilote les indicateurs de performance. Il veille aux bonnes conditions de travail des équipes de conseillers clients et est garant de la politique commerciale de l'entreprise. Le manager accompagne au quotidien les conseillers client, les professionnalise, participe à leur recrutement et intègre les nouvelles recrues.

Dans le respect du cadre réglementaire et des engagements commerciaux de l'entreprise, le manager relation client participe à la mise en place de nouvelles prestations. Il collecte les données, et, selon l'organisation, les saisit. Il paramètre le logiciel de gestion de la relation client pour calculer les indicateurs de suivi et les analyse. Le manager relation client relaie la politique commerciale de l'entreprise et veille au niveau de satisfaction client. Afin de contribuer à la performance de l'entreprise, il identifie les améliorations possibles, en rend compte et les argumente à partir d'éléments factuels. Il alerte sa hiérarchie en cas de dysfonctionnement.

Le manager relation client professionnalise les équipes afin de maintenir et d'améliorer le niveau de service.

Il veille aux bonnes conditions de travail des équipes de conseillers clients et au niveau de la qualité de service. Il entretient la motivation de ses équipes par l'attention qu'il leur porte, ses actions de soutien ou de renfort quand l'activité le nécessite. Le manager relation client peut reprendre ponctuellement une communication avec un client. Il peut initier des actions collectives et les mettre en œuvre en accord avec sa hiérarchie. Il alerte et réunit les interlocuteurs compétents en cas de besoin.

Il participe au recrutement et à l'intégration des conseillers client. Il suit et évalue leurs prestations, débriefe les échantillonnages* de productions écrites ou orales.

Le manager relation client assure une veille sur le secteur d'activité, une veille commerciale, réglementaire, technologique, sur les produits ou services mais également une veille sur la gestion des ressources humaines, le métier de manager et ses évolutions.

Le manager relation client exerce cette activité sous la responsabilité de sa hiérarchie.

Il utilise couramment tous les canaux de communication et s'adresse, oralement et par écrit, à des interlocuteurs internes et externes : les équipes, les autres managers, la hiérarchie, les services de l'entreprise tels que les services ressources humaines, marketing, commercial, informatique, le commanditaire de la campagne, le service d'assistance technique, ...

Le manager de la relation client travaille le plus souvent auprès de ses équipes dans un espace ouvert (open space) en centre de relation client à distance intégré à l'entreprise ou chez un prestataire, ou dans un bureau au sein de services de gestion commerciale.

Les horaires peuvent être variables et s'effectuer la nuit, les week-ends et les jours fériés.

Le rythme de travail varie en fonction des flux d'appels.

La rémunération comprend un fixe avec éventuellement une partie variable.

Les contrats de travail sont en général en CDI temps plein.

La communication en langue orale et surtout écrite étant omniprésente, le niveau attendu de maîtrise de la langue participe à véhiculer l'image de l'enseigne auprès de tous ses interlocuteurs.

■ CCP - Piloter la performance d'une équipe de conseillers client

- Participer à la mise en place d'une nouvelle prestation
- Collecter et analyser les indicateurs de performance pour maintenir la qualité de service
- Rendre compte de l'activité plateau et être force de proposition

■ CCP - Assurer le management de proximité d'une équipe de conseillers client

- Participer au recrutement et à l'intégration de conseillers client
- Professionnaliser et faire monter en compétence l'équipe de conseillers client
- Entretenir la motivation de l'équipe de conseillers client
- Dynamiser le plateau en initiant et mettant en place une action collective

Code TP -01276 référence du titre : **Manager d'équipe relation client à distance¹**

Information source : référentiel du titre : MERCD

¹ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 27 avril 2007. (JO modificatif du 22 décembre 2018)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : D1408- Téléconseil et télévente; M1401- Conduite d'enquêtes; M1704- Management relation clientèle

MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL²

1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels, sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RC ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC ;
- un entretien final avec le jury.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de validation des acquis de son expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle d'un an en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'unité départementale de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels, sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RC ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC ;
- un entretien final avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat peut se présenter aux CCP manquants dans la limite de la durée de validité du titre. Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

En cas de révision du titre, l'arrêté de spécialité fixe les correspondances entre les CCP de l'ancien titre et ceux du titre révisé. Le candidat se présente aux CCP manquants du nouveau titre.

En cas de clôture du titre, le candidat ayant antérieurement obtenu des CCP dispose d'un an à compter de la date de la fin de validité du titre pour obtenir le titre initialement visé.

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation ou ayant réussi partiellement le titre (formation ou VAE)

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation ou ayant réussi partiellement le titre peut obtenir le titre par **capitalisation** des CCP constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RC ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC.

Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS)²

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du titre professionnel auquel le CCS est associé.

Il peut se présenter soit à la suite d'un parcours de formation, soit directement s'il justifie de 1 an d'expérience dans le métier visé.

Pour l'obtention du CCS, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RC ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC ;
- un entretien final avec le jury.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.

Un **livret de certification** est remis au candidat en réussite partielle.

Ces deux documents sont délivrés par le représentant territorial compétent du ministère du Travail.

² Le système de certification du ministère du Travail est régi par les textes suivants :

- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L. 335-6, R. 335-7, R. 335-13 et R. 338-1 et suivants

- Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

- Arrêté du 21 juillet 2016 (JO du 28 juillet 2016 modifié par l'arrêté du 15 septembre 2016) portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi