

# Superviseur/se en relations client à distance

AFFA : 9937 JK  
ROME : D 1408-M 1704  
Formacode : 34076

Métier qui recrute

## LE MÉTIER\*

Autres appellations : responsable d'équipe de téléconseillers, chef d'équipe, responsable d'équipe commerciale, team manager, team leader.

Dans le cadre d'une relation de service (assistance, prise de commandes), vous encadrez une équipe de huit à douze conseillers exerçant sur un plateau d'appels. Votre mission est de piloter et de suivre au quotidien l'activité de votre équipe et d'optimiser l'outil de gestion de la relation client, de manière à atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs qui vous sont fixés. Vous rendez compte régulièrement au chef de plateau de l'activité de l'équipe dont vous avez la charge. Vous êtes amené à exercer votre travail :

- dans une entreprise intégrant la relation client à distance (*insourceur*) ;
  - chez un spécialiste prestataire de services pour d'autres entreprises (*outsourceur*).
- Vos horaires se situent dans des amplitudes larges (parfois le samedi et le dimanche).

\* Cette rubrique informe sur les conditions d'exercice du métier. Cependant, des adaptations d'ordre matériel, technique, humain, organisationnel ou animal doivent être recherchées pour les personnes handicapées (loi du 11 février 2005).



## > PROFIL REQUIS

Résistance physique et nerveuse, bonnes capacités relationnelles, tempérament actif, sens de la diplomatie, disponibilité.

## LA FORMATION

La formation se compose de 3 modules qualifiants débouchant sur les certificats de compétences professionnelles (CCP) et d'un stage en entreprise.

### Découverte du métier (1 jour)

**MODULE (CCP) 1. Gérer l'ensemble des moyens nécessaires aux activités d'un plateau d'appels :** organiser, accompagner, contrôler et planifier l'activité de son équipe pour atteindre les objectifs et améliorer la productivité - utiliser et piloter un outil de gestion de la relation client pour optimiser les résultats - s'assurer de l'efficacité de l'ensemble des ressources et supports pour un usage optimal - faire appliquer à son équipe les caractéristiques liées à son métier et à l'environnement afin de garantir la prise en compte des réglementations spécifiques (3,5 semaines)

**MODULE (CCP) 2. Manager les ressources humaines d'une équipe de téléconseillers :** participer au recrutement, gérer et optimiser les ressources humaines constitutives de son équipe - professionnaliser son équipe dans une démarche commerciale - assurer le management de proximité nécessaire au fonctionnement de son équipe - collecter et retransmettre les informations relatives au personnel encadré - animer des formations ponctuelles pour téléconseillers (4,5 semaines)

**MODULE (CCP) 3. Améliorer la qualité de service et contribuer aux évolutions de l'ensemble des activités d'un centre de relation client à distance :** participer à l'élaboration d'une campagne nouvelle - contribuer à la conception des outils nécessaires à l'analyse des activités et à l'amélioration de la qualité du service rendu, et les mettre en œuvre - rendre compte et être force de proposition auprès de l'équipe de direction, et assurer la veille et l'information sur l'environnement métier (2 semaines)

Stage en entreprise (3 semaines)

Synthèse sur les pratiques et préparation à l'emploi (3 jours)

Session de validation (2 jours)

## > DURÉE MAXIMUM

3 mois environ (490 heures).

## > NIVEAU RECOMMANDÉ

1) Bac + 1 ou équivalent ; très bon relationnel, capacités de manager, goût pour le commerce et maîtrise des outils bureautiques ; ou 2) téléconseiller ou vendeur de niveau bac possédant une expérience professionnelle de 2 ans et souhaitant évoluer vers une fonction de manager.

## > ACCÈS À LA FORMATION

Dossier de candidature, évaluations, entretien.

## > VALIDATION

Titre professionnel de niveau III correspondant au BTS/DUT.

## > LIEUX

ALSACE : Strasbourg.  
CENTRE : Tours Saint-Symphorien.  
HAUTE-NORMANDIE : Le Havre, Rouen.  
ÎLE-DE-FRANCE : Créteil.  
LANGUEDOC-ROUSSILLON : Montpellier.  
LORRAINE : Nancy.  
NORD-PAS DE CALAIS : Roubaix.  
PAYS DE LA LOIRE : Nantes.  
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR : Marseille Saint-Jérôme.