

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 12505**

### Intitulé

TP : Titre professionnel Superviseur(se) relation client à distance

Nouvel intitulé : Manager d'équipe relation client à distance

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Ministère chargé de l'Emploi (DELEGATION GENERALE A L'EMPLOI ET A LA FORMATION PROFESSIONNELLE (DGEFP)) Modalités d'élaboration de références : CPC Commerce et distribution	Directeur de l'unité territoriale de la DIRECCTE (direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi).

### Niveau et/ou domaine d'activité

**III (Nomenclature de 1969)**

**5 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

312t Négociation et vente

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le (la) superviseur(se) relation client à distance coordonne le travail d'une équipe de conseillers d'un centre de relation client à distance dans le respect de la réglementation sociale, de la politique de l'entreprise et des objectifs à atteindre. Il (elle) communique en permanence, oralement et par écrit avec l'équipe, les interlocuteurs internes et externes, en utilisant différents canaux.

Il (elle) veille constamment au bon fonctionnement de l'outil de gestion de la relation client multicanal, procède à des paramétrages optimaux en fonction de la mission ou campagne à assurer et prépare les nouvelles missions ou campagnes en relation client à distance. Il (elle) organise l'activité d'une équipe de conseillers client à distance et transmet les données administratives aux services compétents. Il (elle) est présent(e) auprès de l'équipe, l'informe régulièrement des enjeux des campagnes, transmet des consignes et veille en permanence au respect des normes de qualité par des moyens de supervision à sa disposition. Le (la) superviseur(se) relation client à distance participe éventuellement au recrutement de nouveaux collaborateurs, repère les besoins de formation et assure tout ou partie de la professionnalisation de l'équipe. Il (elle) se tient régulièrement informé(e) des évolutions technologiques et organisationnelles de son champ professionnel. Il (elle) est force de proposition auprès de son (sa) responsable. Par son action au quotidien il (elle) participe à la mise en œuvre de la RSE, en associant les aspects économiques, la responsabilité sociale et l'éco-responsabilité.

Le (la) superviseur(se) relation client à distance encadre une équipe de 10 à 12 conseillers et travaille sous la responsabilité d'un(e) chef de plateau ou d'un(e) directeur(trice) de CRC. Il (elle) suit les indicateurs de performance individuels et collectifs de l'équipe de conseillers et rend compte à son (sa) responsable des résultats et de tout événement impactant l'activité. Il (elle) communique oralement et par écrit avec des services internes et des interlocuteurs externes. Le (la) superviseur(se) est disponible pour ses interlocuteurs et réactif en cas d'ajustement nécessaire.

Le (la) superviseur(se) exerce l'emploi dans un espace ouvert (open space) en centre de relation client à distance intégré à l'entreprise ou chez un prestataire.

L'emploi s'exerce en général en travail posté et à temps plein. 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.

1. Gérer l'ensemble des moyens nécessaires aux activités d'une équipe de conseillers(ères) clientèle à distance

Maîtriser les outils de gestion de la relation client.

Organiser l'activité de l'équipe de conseillers clientèle.

Préparer et mettre en place une nouvelle mission ou campagne.

2. Manager une équipe de conseillers(ères) clientèle à distance

Participer au recrutement et à l'intégration de conseillers clientèle.

Assurer le management de proximité de l'équipe de conseillers clientèle.

Professionaliser et faire monter en compétence l'équipe de conseillers clientèle.

Collecter et transmettre les informations administratives de l'équipe de conseillers clientèle.

3. Contribuer à l'amélioration des activités d'un centre de relation client à distance

Faire appliquer les réglementations et les normes qualité en relation client à distance.

Mettre en œuvre et analyser les tableaux de bord.

Rendre compte, être force de proposition auprès de la direction.

**Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat**

L'informatique ; la téléphonie ; les banques ; les assurances ; l'énergie ; les transports ; la santé ; les mutuelles ; le tourisme ; la vente à distance ; l'assistance et les administrations...

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

**Codes des fiches ROME les plus proches :**

D1408 : Téléconseil et télévente

M1401 : Conduite d'enquêtes

**Réglementation d'activités :**

Néant.

**Modalités d'accès à cette certification****Descriptif des composants de la certification :**

Le titre professionnel est composé de trois certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 9 mars 2006 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

**Bloc de compétence :**

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 12505 - Gérer l'ensemble des moyens nécessaires aux activités d'une équipe de conseillers(ères) clientèle à distance	Maîtriser les outils de gestion de la relation client. Organiser l'activité de l'équipe de conseillers clientèle. Préparer et mettre en place une nouvelle mission ou campagne.
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 12505 - Manager une équipe de conseillers(ères) clientèle à distance	Participer au recrutement et à l'intégration de conseillers clientèle. Assurer le management de proximité de l'équipe de conseillers clientèle. Professionaliser et faire monter en compétence l'équipe de conseillers clientèle. Collecter et transmettre les informations administratives de l'équipe de conseillers clientèle.
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 12505 - Contribuer à l'amélioration des activités d'un centre de relation client à distance	Faire appliquer les réglementations et les normes qualité en relation client à distance. Mettre en œuvre et analyser les tableaux de bord. Rendre compte, être force de proposition auprès de la direction.

**Validité des composants acquises : 5 an(s)**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	/
En contrat d'apprentissage	X	Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation).
Après un parcours de formation continue	X	Le jury du titre est désigné les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation).

En contrat de professionnalisation	X	Le jury du titre est désigné les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).
Par candidature individuelle	X	/
Par expérience dispositif VAE prévu en 2002	X	Le jury du titre est désigné les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

#### LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

#### ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

#### Base légale

##### Référence du décret général :

Code de l'éducation, notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13, R. 338-1 et R. 338-2.

##### Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 06/06/2011 paru au JO du 21/06/2011 - Arrêté du 21/12/2015 paru au JO du 23/01/2016 - Arrêté du 11/03/2016 prorogeant l'arrêté du 27/04/2007 modifié abrogeant l'arrêté du 21/12/2015 paru au JO du 23/01/2016

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Arrêté du 9 mars 2006 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministre chargé de l'emploi ;  
Arrêté du 8 décembre 2008 modifié relatif au règlement général des sessions de validation conduisant au titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

##### Références autres :

Equivalences définies par arrêté avec les certifications suivantes :

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

##### Autres sources d'information :

[www.emploi.gouv.fr/titres-professionnels](http://www.emploi.gouv.fr/titres-professionnels)

##### Lieu(x) de certification :

Centres agréés par le Ministère chargé de l'emploi.

##### Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

##### Historique de la certification :

**Certification précédente :** [Superviseur\(se\) en relations clients à distance](#)

**Certification suivante :** [Manager d'équipe relation client à distance](#)