

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 5209**

Intitulé

L'accès à la certification n'est plus possible (La certification existe désormais sous une autre forme (voir cadre "pour plus d'information"))

TP : Titre professionnel Superviseur(se) en relations clients à distance

Nouvel intitulé : Superviseur(se) 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 :

312 Commerce, vente

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le (la) superviseur(se) est l'encadrant de premier niveau d'une équipe de huit à douze téléconseillers(ères) exerçant sur un plateau d'appels. Son rôle est de piloter et de suivre au quotidien l'activité de son équipe et d'optimiser l'outil de gestion de la relation client afin de garantir l'atteinte des objectifs qualitatifs et quantitatifs impartis, dans le respect des réglementations spécifiques. Pour coordonner les différents paramètres de production, il (elle) dispose d'un poste de travail équipé d'outils informatiques et téléphoniques de supervision. En cas de difficultés particulières, il (elle) peut intervenir directement auprès des clients pris en charge par les téléconseillers.

Le (la) superviseur(se) est également chargé(e) de la gestion, de l'animation et de la professionnalisation des membres de son équipe. Il (elle) contribue au recrutement, organise des actions ponctuelles de formation quand il (elle) le juge nécessaire et assure un management de proximité en fonction des délégations et usages en cours dans l'entreprise.

En collaboration avec la direction et le service qualité, le (la) superviseur(se) contribue aussi à l'optimisation du processus de travail de son équipe et du plateau d'appels. Il (elle) prépare l'intervention des téléconseillers lors d'une campagne nouvelle, analyse leur activité et propose des évolutions pour améliorer la production et la qualité du service rendu par son unité. Cette activité est mise en oeuvre à des moments clés tels que : retour d'audit qualité, changement d'activité, nouvelle campagne.

Son action s'inscrit dans le cadre des politiques et stratégies définies par la direction qui fixent les résultats à atteindre. Il (elle) rend compte au chef de plateau des événements et des résultats (quotidien, hebdomadaire, mensuel). Le (la) superviseur(se) peut faire appel aux différents services de l'entreprise (informatique, téléphonie, matériel, ressources humaines, etc.).

L'exercice de cet emploi requiert une grande capacité relationnelle ainsi qu'une bonne résistance physique et nerveuse dans un contexte où le rythme de travail est soutenu.

Les horaires de travail se situent dans des amplitudes larges (possibilité de travail les samedis et dimanches).

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 garantir l'atteinte des 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 au métier et à l'environnement pour garantir la prise en compte des réglementations spécifiques.

2. Manager les ressources humaines d'une équipe de téléconseillers (téléconseillères)

Participer au recrutement, gérer et optimiser les ressources humaines constitutives de son équipe.

Professionaliser son équipe dans une démarche commerciale.

Assurer le management de proximité nécessaire au fonctionnement de son équipe.

Collecter et transmettre les informations administratives relatives au personnel encadré.

Animer des formations ponctuelles pour téléconseillers.

3. Améliorer la qualité de services et contribuer aux évolutions de l'ensemble des activités d'un centre de relations clients à distance

Participer à l'élaboration d'une campagne nouvelle.

Contribuer à la conception et mettre en oeuvre les outils nécessaires à l'analyse des activités et à l'amélioration de la qualité du service rendu.

Rendre compte, être force de proposition auprès de l'équipe de direction et assurer la veille et l'information sur l'environnement métier.

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

L'emploi de superviseur(se) en relations clients à distance s'exerce soit dans un centre de contacts intégré à une entreprise, quel que soit le secteur d'activité, soit dans un centre de relations clients assurant des campagnes d'appels entrants et/ou sortants pour le compte de donneurs d'ordre de tous secteurs d'activités. Il peut accéder par promotion à un emploi de troisième niveau dans la filière tel que responsable de plateau.

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.

Validité des composants acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	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 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).
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'Education).
En contrat de professionnalisation	X	
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 27/04/2007 paru au JO du 11/05/2007.

Arrêté du 01/06/2011 paru au JO du 21/06/2011.

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 ministre chargé de l'emploi.

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :**Autres sources d'information :****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 suivante : Superviseur(se) relation client à distance