

TP Manager d'Équipe Relation Client à Distance

Description

Champs de Méta

Prerequis :

- Piloter la performance d'une équipe de conseillers client
- Assurer le management de proximité d'une équipe de conseillers client

Programme De La Formation :

- 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
- Participer au recrutement et à l'intégration de conseillers client
- Professionnaliser et faire monter en compétences 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

Informations Dates :

525 heures maximum en centre. Le nombre d'heures de formation est déterminé en fonction des besoins et des objectifs attendus.

- Formation à temps complet, avec période en entreprise de 140h

Informations Public :

- Salariés
- Demandeurs d'emploi
- Particuliers

Informations Validation :

- Attestation de fin de formation
- Titre Professionnel de Manager d'Équipe Relation Client à Distance de niveau III délivré par le Ministère de l'Emploi