PREPARATION A LA CERTIFICATION POUR
Piloter la performance d'une équipe de conseillers client
RNCP38665 BC1

Le programme de formation
La formation a pour objectif de préparer le candidat au passage de l'examen du bloc 1 du Titre Professionnel Manager d'équipe relation client à distance de niveau 5 (équivalent BAC+2), RNCP38665 enregistré le 22/02/2024, délivré par le Ministère du Travail.

Pré requis
Nécessité de disposer d'un matériel informatique (ordinateur, portable, tablette et/ou smartphone) et d'une connexion Internet haut débit pour permettre l'accès à la plateforme de formation

Public visé

- Demandeur/se d'emploi ou salarié/e souhaitant une reconversion et/ou une évolution professionnelle, afin d'acquérir, compléter, certifier ou valider les compétences au métier de Manager d'équipe relation client à distance.

Objectifs du programme

Proposer et contribuer à la mise en place de nouvelles prestations
Collecter et analyser les indicateurs de performance, fixer les objectifs et les communiquer à son équipe
Rendre compte de l'activité de l'équipe

Modalités pédagogiques

Formation personnalisée réalisée entièrement à distance comprenant 5 volets :

1. 7 parcours de e-learning comprenant au total 224 vidéos de formation enregistrées par 98 experts différents.
2. 7 examens réalisés en ligne à la fin de l'étude de chaque parcours avec délivrance d'une note.
3. Etude et test final de 1 livre (Gestion commerciale) sous format électronique qui complètent les parcours de formation.
4. Des entretiens individuels en visio de debriefing des résultats des examens et de l'étude des parcours. Lors des rendez-vous programmés en visio conférences, le consultant formateur référent répond aux questions éventuelles des apprenants, aide le candidat à réaliser son dossier professionnel, l'informe des modalités de l'examen et le prépare au déroulement de l'examen devant le jury. Les ECF sont établis par le responsable pédagogique de FORCES à partir du référentiel d'évaluation de la formation, du programme de formation et des notes des examens réalisés en ligne à la fin de chaque parcours de formation.
5. Exercices de préparation à l'examen de certification à partir d'annales.

Contenu du programme

Bloc de compétences 1 : Piloter la performance d'une équipe de conseillers client
7 parcours de e-learning enregistrés par 98 experts différents

- Je gère mes projets – Télécharger le parcours (PDF)
- Je réalise mon étude de marché – Télécharger le parcours (PDF)
- Je sais vendre – Télécharger le parcours (PDF)

- Je vends mes produits et services en ligne – Télécharger le parcours (PDF)
- Je deviens un vendeur connecté – Télécharger le parcours (PDF)
- J'administre la fonction personnel - Télécharger le parcours (PDF)
- Je réalise les missions quotidiennes d'un service RH - Télécharger le parcours (PDF)

La durée moyenne d'un parcours est de 8 à 12 heures, chaque parcours étant composé par 25 à 40 vidéos de formation, accompagnées chacune de 5 tests de validation de connaissances. Des PDF pédagogiques complètent les parcours.

Modalités d'admission

Admission après entretien

Certification

Préparation au passage de l'examen du Bloc 1 du Titre professionnel Manager d'équipe relation client à distance.
Voir sur ce lien les conditions d'examen de certification pour obtenir un titre professionnel

Equivalences, passerelles, suite de parcours et débouchés : voir le détail de cette formation sur https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38665/ et sur https://www.onisep.fr/ressources/univers-formation/formations/post-bac/tp-manager-d-equipe-relation-client-a-distance

Si le candidat soutient l'examen de certification à l'issue de sa formation, l'inscription devra être réalisée en candidat libre et payée par le candidat au centre d'examen choisi.

TEMPS PROGRAMME DE FORMATION

Heures de e-learning : 68 H
Heures de tests de connaissances : 8 H
Temps d'accompagnement : 7 H
Etude du livre numérique : 84 H
Préparation de la certification : réalisation des cas pratiques des annales des années précédentes et études des corrections 15H
Temps total de formation : 138 H

DUREE DE PROGRAMME DE FORMATION : 3 mois

Forces recommande de se former de manière régulière environ 10 heures par semaine soit 1 heure ½ à 2 heures par jour suivant le rythme adopté. Chaque vidéo de formation dure de 8 à 12 minutes, elle est suivie de 3 à 5 tests de validation de connaissances. Vous pouvez donc étudier de 6 à 8 vidéos de formation par jour. N'hésitez pas à revoir une vidéo de formation si vous ne l'avez pas comprise. Vous pouvez l'étudier autant de fois que nécessaire.
Prenez des notes au fur et à mesure de vos études.
A la fin d'un parcours de formation, vous devez soutenir un examen en ligne. Il vous est ouvert quand vous avez étudié toutes les vidéos du parcours. Les réponses justes sont notées 1, celles fausses 0. Vous devez comprendre pourquoi vous avez répondu faux. Revoyez vos notes ou la vidéo. Recherchez sur internet. Questionnez par mail votre responsable technique et pédagogique.
Pour l'étude des e-books qui complètent les parcours de formation en vidéo, en moyenne 40 heures d'études sont nécessaires. Chaque e-book fait l'objet d'un test de validation de connaissances.

PRIX DU PROGRAMME DE FORMATION

Organisme de formation : Demander les conditions de partenariat – commercial@forces.fr

Particulier ou entreprise : Demander un devis

1 040 euros nets de tva dans le cadre d'une formation continue, frais d'examen non inclus

Raisons de choisir FORCES :

Pédagogie innovante : e-learning ; e-books ; experts variés ; tests ; visios
Suivi pédagogique et technique par consultant confirmé
84% de réussite aux examens d'Etat
Notation 4,82/5 sur le CPF

L'équipe pédagogique de FORCES peut être contactée sur pedagogie@laformationpourtous.com (réponse dans les 24 heures ouvrables) et les lundi, mardi, jeudi et vendredi au 06.82.93.35.08 et les mercredi et samedi au 06.82.93.35.07.

Les vidéos de formation sont consultables par les personnes porteuses de handicap physique de leur domicile, sur leur ordinateur, tablette ou portable. Les personnes souffrant de handicap visuel ou auditif peuvent avoir des difficultés à voir ou à entendre les vidéos.
Dans ce cas, elles peuvent consulter :

- l'AGEFIPH : www.agefiph.fr – 0 800 11 10 09 – et la page de son site web spécialement dédiée à la formation : https://www.agefiph.fr/ressources-handicap-formation
- le site service-public.fr pour connaître leurs droits : https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits

W W W . F O R C E S - L M S . C O M

Email : commercial@forces.fr