

LA FORMATION

LES OBJECTIFS

Le manager d'équipe commercial et relation client occupe une position essentielle dans la coordination et la gestion des opérations liées aux ventes et à la satisfaction client au sein de l'entreprise. Il/elle supervise activement les membres de son équipe, favorisant une communication transparente et une collaboration efficace. En outre, il/elle est chargé(e) de mettre en place des stratégies pour optimiser les performances commerciales et garantir la satisfaction des clients. En assistant le directeur dans la planification des stratégies commerciales, la gestion des plannings d'équipe et la préparation de documents pertinents, il/elle contribue à maintenir un niveau élevé de professionnalisme et d'efficacité au sein du département commercial et de la relation client.

LE PROGRAMME

Piloter la performance d'une équipe de conseiller client

- Travailler dans un CRC
- Développer la relation client à l'heure du digital
- Préparer un briefing de lancement
- Créer et modifier un script d'appel
- Analyser les indicateurs de performance et de qualité
- Calculer et suivre les indicateurs de performance
- La gestion opérationnelle de la relation client
- Analyser l'activité du CRC
- Effectuer une veille professionnelle
- Effectuer un reporting
- Rédiger un mémo et un compte rendu
- Utiliser les techniques d'argumentations
- Gérer les réclamations
- Analyser le processus de traitement de la réclamation
- Utiliser le Pareto des réclamations
- Définir les coûts de réclamations

Assurer le management de proximité d'une équipe de conseillers client

- Définir la place du personnel dans le centre de relation client
- Découvrir le métier de téléconseiller
- Accompagner l'intégration d'un collaborateur
- Analyser les CV en fonction des profils recherchés
- Conduire un entretien de recrutement
- Perfectionner ses techniques de recrutement
- Clôturer la session de recrutement
- Aspect réglementaire
- Repérer les potentiels des conseillers clients
- Assurer une veille sur le secteur d'activité
- Assurer une veille sur les techniques et outils de management
- Identifier et transmettre les besoins en formation
- Animer une séance de formation Niveau 1
- Evaluer les acquis en formation
- Proposer des parcours de progression professionnelle collectif et individuel
- Veiller aux conditions de travail
- Mettre en place des animations
- L'entretien de recadrage
- Débriefing une écoute téléphonique
- Analyse d'un fichier commercial
- Mettre en place des outils de communication de la relation client
- Mettre en place l'action collective
- Créer un projet d'action collective
- L'entretien annuel

L'ALTERNANCE

Formation mixte, présentiel et distanciel à une journée par semaine en centre de formation.

CODE RNCP 32340

LA DURÉE

24 mois environs (800 heures). Durées indicatives et ajustables en fonctions de l'avancés du groupe.

QUI ?

Toute personne est éligible au contrat d'apprentissage de 18 à 30 ans. Pour tout autre cas, veuillez nous contacter. (Uniquement 12 places disponibles.)

MODALITÉS DE LA FORMATION

Présentiel et distanciel. 1 journée / semaine de 7h. Chaque semestre correspond à un bloc de compétences.

MODALITÉS D'ACCÈS

Déposer un dossier de candidature, ainsi que les pièces demandées. Après la sélection sur dossier, vous serez convoqué pour un entretien individuel. Si votre candidature est retenue, vous entrerez dans l'étape d'accompagnement à la recherche et à l'installation au sein d'une entreprise.

LES PRÉREQUIS ET LES APTITUDES REQUISES

Etre titulaire d'un diplôme de niveau 4 (Baccalauréat) ou ayant déjà validé un des CCP lié à ce titre professionnel. Avoir une capacité d'analyse et d'organisation, qualité de gestionnaire et travail en équipe, facilités dans l'expression écrite et orale.

ACCÈSIBILITÉ PSH

Nous contacter pour la mise œuvre des dispositions nécessaires en matière d'accessibilité au bâtiment selon la situation d'handicap.

FINANCEMENT

La formation est totalement prise en charge par les organismes financeurs des contrat d'apprentissage.

INSCRIVEZ-VOUS



Visitez notre site
EFIR-REUNION.FR

CERTIFICATION ET DIPLÔME

- Un Titre professionnel Manager d'Équiper et Relation Client de niveau V (Bac + 2)
- Un Diplôme Manager d'Équipe de téléconseillers délivré par Studi en partenariat avec Comnicia

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- L'infrastructure comprend une surface de 200 m², deux salles de classe pouvant accueillir jusqu'à douze personnes chacune, une salle de réunion et un atelier FABLAB dédié aux projets pratiques.
- L'espace de vie comprend un espace repas extérieur, idéal pour les pauses et les repas en plein air, ainsi qu'un espace café intérieur, parfait pour les pauses café et les repas à l'intérieur.
- Les équipements comprennent un vidéoprojecteur pour des présentations interactives, une photocopieuse pour la reproduction de documents pédagogiques, un climatiseur/ventilateur pour assurer le confort thermique, un accès Wi-Fi à Internet, des WC avec accès PSH pour une accessibilité facilitée, ainsi qu'un micro-ondes et une machine à café disponibles pour réchauffer les repas et les pauses café.

LES AVANTAGES POUR L'ENTREPRISE

- Exonération des charges salariales et patronales
- La prime à l'embauche d'un apprenti en 1ère année est de 6 000€ soit 500€/mois (soit un salaire de 235€ pour l'entreprise)
- Exemple : Le salaire d'un apprenti âgé de 18 à 20 ans est de 735€/mois
- Apprentis formés sur mesure pour répondre aux besoins de l'entreprise
- Les entreprises peuvent transmettre leur savoir-faire et leur expertise grâce au contrat d'apprentissage.

LES AVANTAGES POUR L'APPRENTI

- Vous bénéficiez des mêmes droits que les salariés de votre entreprise d'accueil
- Notre formation vous permet d'obtenir un diplôme reconnu
- Un maître d'apprentissage professionnel de l'entreprise, qui vous aidera à développer les compétences requises pour réussir
- Vous bénéficiez d'un salaire exonéré d'impôt et de cotisations sociales

DÉBOUCHÉS

- Superviseur(e) de centre d'appel
- Animateur/trice de plateaux
- Animateur/trice des ventes
- Chef(fe) d'équipe

GRILLE SALAIRE D'UN APPRENTI EN 2024

Age	Moins de 18 ans	Entre 18 et 20 ans	Entre 21 et 25 ans	26 ans et plus
1ère année	27% du smic 477.07€	43% du smic 759.78€	53% du smic 936.47€	100% du smic 1 766.92€
2ème année	39% du smic 689.10€	51% du smic 901.13€	61% du smic 1077.82€	100% du smic 1 766.92€

Montant Brut

“Apprendre en pratiquant : Choisissez le Centre de Formation EFIR Réunion pour l'apprentissage et l'alternance”

INSCRIVEZ-VOUS



Visitez notre site
EFIR-REUNION.FR



0693 65 85 67



contact.efir@gmail.com



223 Rue Andropolis, Saint-André, 97440