



COMMUNIQUE DE PRESSE
La Rochelle, Paris, le 30 janvier 2025

L'offre Executive Education d'Excelia Business School s'enrichit d'une formation pour les managers de la relation client à distance, en partenariat avec Athanase Management

L'Executive Education d'Excelia Business School en partenariat avec Athanase Management, lance une formation certifiante dédiée au management de la relation client à distance. Elle conjugue l'expertise de haut niveau de la formation en management et de la transformation digitale d'Excelia Business School et la connaissance avancée des métiers de la relation client à distance d'Athanase Management. Conçu pour perfectionner la pratique managériale, ce parcours opérationnel est centré sur les outils et compétences de gestion de l'activité, avec la spécificité de mettre l'accent sur la dimension humaine et les nouvelles technologies.

Un programme dédié aux métiers de la relation client à distance

Conçu en collaboration avec Olivier Hérault, fondateur d'Athanase Management, doté d'une expertise approfondie de la relation client depuis plus de 25 ans, le nouveau parcours « *Perfectionner sa pratique managériale dans la relation client à distance* » est au cœur des besoins métier. Il cible spécifiquement les managers des CX Management (Customer Experience Management), qu'ils soient intégrés ou au service de différents clients. Souvent issus de la promotion interne, ces managers ont besoin d'acquérir des compétences managériales adaptées aux particularités du métier de la relation client à distance. Les sessions de formation qui réuniront des managers issus de divers horizons, sera aussi une occasion de partage d'expérience.

Un métier au coeur de la performance des entreprises

Parce qu'elle est un maillon essentiel de la satisfaction client et de la création de valeur, la gestion de la relation client à distance est au cœur de la performance des entreprises. La formation « *Perfectionner sa pratique managériale dans la relation client à distance* » est ainsi centrée sur l'acquisition des compétences et la maîtrise des outils qui permettent aux managers de gérer avec efficacité leur activité : pilotage financier, amélioration des performances, méthodes de gestion de projet, animation et fidélisation d'équipe, connaissances réglementaires et spécificités métier...

Privilégiant un angle opérationnel, la formation permet à chaque apprenant de travailler, pendant son parcours, sur une recommandation managériale à implémenter dans son entreprise, présentée devant un jury de professionnels.

Une dimension sociale et technologique inédite

Fidèle aux sujets de prédilection d'Excelia Business School que sont la transition écologique et sociale, et la transformation digitale des entreprises, le parcours met l'accent sur deux dimensions rarement présentes dans les formations relatives à ces métiers :

- La dimension humaine du management à travers la compréhension du lien entre pilotage des opérations, modèle économique et impacts sociaux,
- La faculté à appréhender les nouvelles technologies et leurs implications sociales, à travers la compréhension de l'IA et l'apprentissage de son utilisation efficace.

Un parcours certifié par une grande école

D'une durée de 10 jours au rythme de 2 jours par mois, le parcours de formation se déroule pendant 8 journées en présentiel sur un des campus d'Excelia. Il permet d'obtenir une attestation de réussite du bloc de compétence - Développer et valoriser son socle de compétences opérationnelles du titre RNCP de niveau 6 - Diplôme d'Etudes Supérieures en Commerce et Management Opérationnel (DESCMO) RNCP Certificateur Excelia.



« Nous sommes fiers de pouvoir répondre à une réelle attente du marché en partenariat avec Excelia Business School, en adressant un besoin de formation pour toutes les strates de management de la relation client à distance, tant pour les donneurs d'ordre que pour les outsourcing »

Olivier Hérault, fondateur d'Athanase Management



« L'apport d'une expertise reconnue dans le domaine de la relation client à distance et de l'excellence en management d'Excelia Business School, conjugué à la prise en compte des aspects sociaux et technologiques du secteur, font de ce parcours, une proposition unique dans l'univers de la formation à ces métiers. »

Guillaume Pernoud, directeur Executive Education, Excelia Business School

EN SAVOIR PLUS

A propos d'Excelia

Excelia est un des premiers groupes associatifs d'enseignement supérieur français. D'envergure internationale, il est composé d'une business school, d'une école de tourisme, et d'une école en communication. Il compte 6500 étudiants sur 4 campus et un réseau de 45000 diplômés. Le groupe et ses écoles sont titulaires des labels et accréditations suivantes : EESPIG, AACSB, EQUIS, AMBA et EFMD Accredited, TedQual dans le domaine du tourisme.

A propos d'Athanase Management

Société spécialisée en relation client à distance, Athanase Management intervient pour accompagner ses clients sur des missions d'organisation, de redressement de situation, de croissance et de management de transition sur des postes de direction en France et à l'étranger.

Contact presse :

Cathy Clément

GAIA Communication

Tél. +33 (0)1 30 82 66 65 - +33 (0)6 28 41 17 16

cathy.clement@gaiacommunication.fr