

Superviseur Call Center



COMPETENCES REQUISES

1- Compétences techniques

- Management et gestion des ressources humaines
- Gestion commerciale, administrative et budgétaire
- Maîtrise des outils informatiques et numériques
- Aptitude à piloter et analyser des indicateurs, des études, des enquêtes
- Anglais pour diriger des centres offshore

2- Aptitudes personnelles

- Forte culture clients et des résultats pour atteindre des objectifs
- Leadership, aptitude à écouter, communiquer, motiver
- Énergie
- Organisation
- Réactivité et ouverture aux changements
- Réactivité
- Agilité intellectuelle
- Sens de la planification

EVOLUTION PROFESSIONNELLE

- Responsable de centre d'appel outsourcé
- Chef projets relation clients
- Formateur coach
- Responsable commercial

REMUNERATION

Rémunération annuelle brute proposée dans les offres d'emploi : 80% sont comprises entre **30K et 58k€**

ACTIVITES PRINCIPALES

1- Mise en œuvre de la politique de relations clients

- Mettre en œuvre les orientations commerciales
- Coordonner les moyens disponibles
- Assurer la responsabilité de l'ensemble des risques

2- Pilotage des équipes

- Définir les objectifs des superviseurs
- Organiser le travail des équipes
- Appliquer les process spécifiques vus avec les clients

3- Management des équipes

- Assurer la gestion administrative
- Planifier les ressources des équipes
- Appliquer la réglementation sociale

4- Reporting

- Définir et suivre les indicateurs de performance
- Suivre les indicateurs de productivité
- Analyser les résultats de l'activité du centre

5- Animation de la démarche d'amélioration continue

- Veiller à la qualité des entretiens avec les clients
- Identifier les axes d'amélioration du centre
- Définir des objectifs des enquêtes de satisfaction

6- Veille technologique

- Assurer une veille sur les risques opérationnels
- Suivre l'évolution des équipements
- Se renseigner sur les problématiques spécifiques de ses clients

PROFIL

1- Diplômes requis

- Formation Bac +2 à 5, généralement commerciale
- Deust professionnel en assistance, vente, conseil
- Licence professionnelle en management
- Master en relations clients, marketing, commercial

2- Durée d'expérience

- Expérience confirmée en management d'un centre de profit et d'une équipe commerciale en relation client (préféré)
- Expérience en production (appréciée)