

Fiche descriptive de Poste :

SUPERVISEUR

Mission : en liaison avec le Responsable du Centre de Contacts, assurer la bonne gestion du pôle placé sous sa responsabilité (Appels entrants, Appels sortants, Gestion des courriels)

I - DESCRIPTIF DU POSTE

- Animation de l'équipe et Formation des télés conseillers sous sa responsabilité
- Transmission des valeurs de l'Entreprise
- Accompagnement : suivis individuels, double écoute
- Fixation et suivi des contrats d'objectifs, mise en place et animation de challenges internes
- Elaboration et suivi des procédures et règles établies
- Gestion des plannings d'activité
- Mise en œuvre des Entretiens annuels d'évaluation et avis sur évolution salariale de son équipe
- Lien entre le Centre de Contacts, les services internes et éventuellement les clients externes
- Représentation du Centre de Contacts en interne ou à l'extérieur (partenaires)
- Assurer des missions transversales pour l'ensemble de l'unité (formation, procédures ...)

II – COMPETENCES REQUISES

Techniques :

- Connaissance du fonctionnement de l'Entreprise et de son offre
- Maîtrise de la micro-informatique
- Connaissance de base des logiciels et matériels de téléphonie

Comportementales :

- Polyvalence et esprit d'équipe
- Esprit d'initiative, réactivité
- Sens du management et du relationnel
- Doit savoir prendre des responsabilités et résister à la pression
- Leadership, capacité à animer des réunions de travail
- Notions de psychologie
- Rigueur et sens de l'organisation
- Sens commercial

III – CRITERES DE REUSSITE

- Ténacité, sens du Service Client,
- Aptitude à transmettre son savoir, à motiver et à stimuler son équipe.
- Qualité, régularité et analyse des résultats (reporting)
- Force de proposition