

Fiche descriptive de poste :

Responsable Centre de Relation Clients

I - MISSION : en liaison avec son responsable et l'équipe de Superviseurs, assurer le bon fonctionnement qualitatif et quantitatif du Centre de Contacts dans toutes ses composantes (contacts entrants & sortants)

II – CONTRIBUTIONS

Gestion de l'équipe :

- organiser la répartition des tâches pour assurer une gestion optimum des contacts en termes de qualité et de délai
- déterminer les objectifs, notamment des superviseurs, et en suivre la réalisation
- Participer aux recrutements et proposer des actions de formation (conception, réalisation)
- Organiser les suivis individuels (intégration, appréciation, détection de potentiel, sanctions positive ou négative)
- Développer la compétence, la polyvalence et le savoir-faire des collaborateurs
- Effectuer une animation collective par des réunions régulières
- Contribuer au bon climat social du service et de l'entreprise

Activité commerciale :

- Contribuer à la définition des objectifs commerciaux du Centre de Contacts, mesurer les écarts et proposer les actions correctrices
- Participer activement à la réalisation d'actions commerciales en cohérence avec le Plan d'Action Commercial de l'Entreprise
- Proposer des actions de stimulations (challenges internes) et en suivre les résultats
- S'assurer de la pratique régulière du rebond commercial (ventes ou prises de rendez-vous)
- Etre force de proposition pour l'amélioration continue des prestations du Centre de Contacts
- Développer et valoriser la contribution du Centre de Contacts à l'activité de l'entreprise

Gestion Administrative et Financière :

- *Veiller au respect des procédures au regard de la Conformité & de la Déontologie*
- *Elaborer, gérer et mettre à jour régulièrement les outils de travail du Centre de Contacts*
- *Participer aux réflexions et projets, internes et externes, en liaison avec l'activité métier*
- *Adapter les outils de suivi pour en maintenir une pertinence actualisée.*
- *Organiser la gestion des procédures internes ou inter services dans le domaine de la relation à distance*
- *Etablir et maintenir un lien de proximité avec les «utilisateurs» du Centre de Contacts*
- *Gérer les moyens matériels et budgétaires*
- *Etablir et suivre un tableau de bord des activités*

III – CRITERES DE REUSSITE

- *Approche anticipatrice de l'organisation d'une unité*
- *Expérience significative de la gestion de la relation client*
- *Capacité d'animation, de management et aptitude à déléguer*
- *Ouverture d'esprit et sens de l'organisation*
- *Esprit d'équipe, rigueur, ténacité et sens du service.*
- *Transmission du savoir et apport pédagogique*
- *Connaissance du monde Bancaire (offres, connaissances juridiques et fiscales, procédures...)*
- *Ouverture et esprit d'initiative, capacité à se remettre en cause*
- *Esprit d'analyse et de synthèse,*
- *Qualités d'expressions écrite et orale*
- *Aptitudes à maîtriser les techniques de base en téléphonie et informatique*
- *Sens des responsabilités, savoir écouter et anticiper*
- *Capacité à prendre du recul et à travailler en mode projet*