

## Offre d'Emploi

Intitulé du poste : <b>Superviseur en Relation Clients à Distance H/F</b>	Nombre de poste(s) : 20 (de Décembre 2017 à Novembre 2018)
---	--

Lieu de travail : Roubaix	Contrat de travail : CDI
Temps de travail : 35 h annualisées	Date de démarrage prévue : <b>dès Décembre 2017</b>
Amplitude Horaires : du Lundi au Samedi de 07H30 à 22H00 (19H00 le Samedi)	Rémunération : salaire brut + prime + mutuelle – prévoyance – tickets resto (Statut agent de Maîtrise)
Entreprise : Centre de contacts	

### Présentation de l'entreprise :

L'entreprise fait partie d'un groupe international de prestations de services. Le site roubaisien est spécifiquement dédié à la gestion de la relation clients multi-canaux d'un constructeur automobile renommé. L'entreprise est soucieuse du bien-être de ses collaborateurs et collaboratrices, notamment avec la mise à disposition d'espaces de repos conviviaux.

### Les missions :

Le superviseur est responsable de son équipe, il a une fonction de manager et de contrôle. Il est également garant du service apporté par son équipe et de ses résultats.

Le superviseur analyse, contrôle et planifie le travail de son équipe (15 à 20 téléconseillers)

Les missions et responsabilités du superviseur :

- Gérer toutes les activités liées aux opérations du centre d'appels
- S'assurer de la bonne qualité du service et de l'atteinte des objectifs
- Piloter l'activité et Améliorer la performance de son équipe par le développement et la mise en place d'axes d'amélioration de l'efficacité et de la productivité des opérations
- Accompagner les téléconseillers sur plusieurs aspects : techniques, relation client, analyse des appels, actions correctives et suivi
- Coacher individuellement et de façon personnalisée les membres de son équipe et les faire évoluer professionnellement
- Veiller au bon respect et à la bonne application des procédures
- ... mais aussi Veiller à la bonne intégration des nouveaux collaborateurs(trices) et à leur bien-être au sein de l'entreprise

Dans le cadre de ces missions, le superviseur manipulera un logiciel informatique relativement complexe

**Profil requis :**

- Vous justifiez d'une expérience significative et réussie à un poste similaire, idéalement en Centre de relation clients à distance
- Excellentes compétences en communication
- Vous avez un bon esprit de synthèse, vous faites preuve de capacité organisationnelle, de gestion du temps
- Très bonnes compétences managériales et en coaching d'équipe
- Bonne maîtrise de l'outil informatique
- De bonnes connaissances en Anglais seraient appréciées
- Affinité vis-à-vis de l'environnement Automobile

*Permis B / Voiture : non requis (transport en commun à proximité immédiate)*

*Interventions sur des plages horaires de 07H00 et à hauteur de 5 jours par semaine*

*Amplitude horaires susceptible d'évoluer avec le temps*

**Pour postuler :**

**Merci de compléter le formulaire de candidature à l'adresse suivante :** <http://www.mie-roubaix.fr/conduent>

En cas de besoin, n'hésitez pas à contacter l'équipe RH MiE : [conduent@mie-roubaix.fr](mailto:conduent@mie-roubaix.fr)

**MiE – maison de l'initiative et de l'emploi du Roubaisis**  
**78B boulevard du général Leclerc 59100 Roubaix**