

# Superviseur (H/F)

53000 LAVAL [Accéder à l'annonce en ligne](#)



CDI

Dès que possible

Temps plein

Ouvert aux personnes en situation de handicap

€ 2000 / Mois

## L'entreprise

Depuis plus de 30 ans, Actual group est un acteur majeur sur le marché du travail et de l'emploi en France. Chez Actual, nous mettons tout en œuvre pour accompagner les personnes vers l'emploi, leur donner confiance et contribuer à leur développement. Le monde du travail doit être un monde de possibilités, un monde ouvert, dans lequel chacun peut trouver sa place, ou plusieurs places. Être libre d'expérimenter, de se tromper, de se réinventer, de changer et d'évoluer.

Mais nous proposons aussi des solutions complémentaires pour nos clients, comme avec notre société Phone Océan.

Activité experte Phone Océan est un centre de relation clients à distance existant depuis plus de 30 ans, nous proposons des solutions de qualité en télémarketing pour répondre à la stratégie de nos clients.

**Au sein de notre centre de relation client Phone Océan, composé d'une trentaine de collaborateurs, le superviseur se voit affecté une équipe d'une dizaine de personnes.**

En qualité de manager de proximité, le Superviseur assure l'animation et le support auprès de ses conseillers, mais il est aussi le garant de l'efficacité de son équipe. Il met en œuvre les actions permettant l'atteinte des objectifs dans le respect des procédures, des délais et la qualité des services.

## Le poste

Au sein de notre centre de relation client Phone Océan, composé d'une trentaine de collaborateurs, le superviseur se voit affecté une équipe d'une dizaine de personnes.

Dans ce cadre, il a des fonctions de contrôle, de conseil et d'encadrement. En qualité de manager de proximité, il assure l'animation et le support auprès de ses conseillers, mais il est aussi le garant de l'efficacité de son équipe. Il met en œuvre les actions permettant l'atteinte des objectifs dans le respect des procédures, des délais et la qualité des services.

A ce titre, ses missions principales sont les suivantes :

## **Pilotage de l'activité :**

- Supervise le planning, l'organisation des tâches, les appels téléphoniques et veille à l'atteinte des objectifs fixés
- Analyse les résultats, identifie les points d'amélioration de l'activité, initie et réajuste les plans d'action
- Analyse la qualité du service en mettant en place des outils statistiques (temps moyen des appels, résolution des problèmes, ).
- Produit des rapports d'activité à l'attention de son responsable et de la direction
- Repère les incohérences dans les scripts et argumentaires téléphoniques et fait des suggestions pour améliorer leur pertinence
- Assure un suivi individuel quantitatif et qualitatif des téléconseillers par le biais d'écoutes téléphoniques régulières et répétées permettant de garantir la qualité du discours
- Prend en charge des appels de second niveau en cas de sujet conflictuel ou nécessitant une expertise
- Est garant du respect des procédures relatives à son poste et établies par la Direction
- Assure un reporting auprès de son responsable hiérarchique et l'alerte en cas de dysfonctionnement

## **Animation d'équipe :**

- Au besoin, exerce les mêmes fonctions que les téléconseillers qu'il encadre
- Assure la gestion des temps et les absences de son équipe
- Contribue au développement des compétences des collaborateurs de son équipe
- Est un relais entre les conseillers et la direction sur tous les sujets relatifs aux opérations
- Travaille en équipe au sein du centre d'appels et échange avec le réseau Actual dans le cadre de son activité
- Contribue au travail en réseau, aux échanges et à la capitalisation des bonnes pratiques

## **Veille et amélioration continue :**

- Renseigne les systèmes d'information dédiés à son activité
- Exerce ses activités dans une démarche d'amélioration continue

## **Enjeux du poste :**

- Donner du sens, communiquer la stratégie d'entreprise et la promesse clients à l'ensemble des collaborateurs qui contribuent à la réussite de l'expérience clients. Mesurer les résultats, évaluer la qualité des réponses, apprécier les compétences.

Amplitude horaire du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 12h, 1 samedi sur 3. Roulement sur une base de 35h par semaine.

## **Le profil recherché**

Vous avez idéalement deux ans d'expérience dans la relation client à distance, acquise dans un poste de supervision similaire. Une formation en management est fortement appréciée.

Une expérience dans les centres d'appels, la gestion de la relation client, ainsi que dans les appels sortants et entrants serait un atout pour vous.

Nous recherchons une personne avec un bon esprit d'équipe, de solides compétences en communication et un sens aigu des résultats. Si vous êtes rigoureux(se), avez un bon sens de l'analyse, une capacité à prendre des décisions, à résoudre des problèmes, et si vous abordez les défis avec optimisme et pédagogie, vous êtes peut-être la personne que nous cherchons !