

Pilote de pole planif et relation client (H/F)

88000 EPINAL [Accéder à l'annonce en ligne](#)

 Contrat de travail temporaire

 Dès que possible

 Durée : 18 mois

 Temps plein

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

 € 11.88 / Heure

L'entreprise

CIRCET, acteur mondial au service des télécommunications (17000 salariés, dans 13 pays 3 continents) travaille notamment pour le déploiement et la maintenance de la fibre optique : l'agence d'Épinal (110 collaborateurs), centre d'appel national, appuie les 40 agences de travaux réparties sur le territoire français : Une équipe unie par une même passion et animée par une forte envie de réussite !

Le poste

Votre mission :

Supervision et coordination de l'équipe :

- Déployer et expliquer les process de travail.
- Fixer des objectifs clairs et assurer la cohésion au sein de l'équipe.
- Réaliser des réunions régulières pour suivre les performances et l'avancée des projets.

Suivi de la qualité et de la satisfaction client :

- Analyser les retours clients pour garantir un service optimal.
- Identifier les axes d'amélioration et déployer des actions correctives en cas d'écart.
- Superviser les plannings et les priorités d'intervention.

Reporting et analyse :

- Assurer un reporting précis et synthétique de l'activité du pôle.
- Analyser les indicateurs de performance (KPI) et proposer des ajustements.

Gestion des relations clients :

- Maintenir un haut niveau de satisfaction client en garantissant un suivi transparent.
- Traiter les situations complexes ou les escalades

Le profil recherché

Titulaire d'un Bac+3 minimum ou expérience équivalente dans le domaine des Télécommunications, Relation Client, ou Management.

Compétences techniques :

- Maîtrise des outils bureautiques.

Compétences générales :

- Leadership et capacité à fédérer une équipe.
- Excellente communication écrite et orale, adaptée à des interlocuteurs variés.
- Capacité d'analyse et de prise de décision rapide.
- Sens de l'organisation et aptitude à gérer les priorités.