

Superviseur (H/F)

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

🏢 CDI

🕒 Temps plein

📅 17/03/2025

♿ Ouvert aux personnes en situation de handicap

🏢 L'entreprise

Aujourd'hui, **5e acteur sur le marché du travail et de l'emploi en France, Actual group** est un groupe français, à la vision résolument humaniste, qui milite chaque jour pour faciliter le droit au travail pour tous. Organisé autour de **4 métiers - travail intérimaire, recrutement, accompagnement et formation - le groupe est n° 1 de l'intérim d'insertion en France**. Dirigé par **Samuel Tual**, entrepreneur engagé, Actual group a développé une véritable expertise dans l'accompagnement des personnes vers l'emploi sur l'ensemble du territoire, à travers des solutions pour l'emploi et le développement des compétences. Le groupe propose également une offre de solutions RH complète pour accompagner les entreprises et créer ou trouver les compétences dont elles ont besoin. Grâce à ses **4 100 collaborateurs et plus de 600 agences** réparties sur le territoire, Actual group accompagne aujourd'hui **33 000 entreprises et 165 000 candidats à l'emploi**, pour **un chiffre d'affaires de 1,6 milliard en 2023**. Son ambition, et celle de ses marques Actual, Leader, Ergalis, Ergos, Best intérim, Talentpeople, Up Skills, Clémentine, CCLD, Act4skills, Bizness, Envergure, ESUP, Holberton, est de **construire ensemble le travail des femmes et des hommes, partout en France**.

Nous recherchons pour notre centre de relations clients Phone Océan, composé d'une trentaine de collaborateurs, un Superviseur H/F.

📁 Le poste

En qualité de manager de proximité, le Superviseur assure l'animation et le support de son équipe composée d'une dizaine de conseillers. Il coordonne le travail de son équipe tout en veillant à son efficacité. Il met en œuvre les actions permettant l'atteinte des objectifs dans le respect des procédures, des délais et de la qualité des services. Dans ce contexte, il assure des missions de contrôle, de conseil et d'encadrement.

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
- 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 leurs pertinences
- Assure un suivi individuel quantitatif et qualitatif des téléconseillers
- 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

Le profil recherché

Vous bénéficiez de minimum deux ans d'expérience dans la relation client à distance acquise sur un poste similaire.

Vous êtes doté(e) d'un excellent esprit d'équipe et d'excellentes compétences en communication.

Votre management de qualité et de proximité favorise un environnement collaboratif.

Doté(e) d'un sens aigu du résultat, vous analysez les situations avec discernement pour prendre des décisions et atteindre vos objectifs.

Votre autonomie, votre réactivité et votre capacité à gérer les priorités vous permettent d'optimiser votre travail avec efficacité.

Si vous êtes prêt(e) à relever ce défi passionnant, alors n'hésitez plus à postuler !