

RESPONSABLE CENTRE DE RELATIONS CLIENTS



I - MISSION :

En liaison avec son responsable et l'équipe de Superviseurs assurer le bon fonctionnement qualitatif et quantitatif de la permanence 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 terme 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 de la permanence, 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 de la permanence,
- Développer et valoriser la contribution de la permanence 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 de la Permanence,
- 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» de la permanence,
- Gérer les moyens matériels et budgétaires,
- Etablir et suivre un tableau de bord des activités,

CONTACT :

Merci de nous retourner votre CV avec une lettre de motivation manuscrite à l'adresse suivante : contact@handivia.com