

Responsable plateforme téléphonique

Sa mission

Le responsable de plateforme téléphonique a en charge le management et le bon fonctionnement de cette plateforme ainsi que son développement dans le souci permanent d'assurer la meilleure qualité de service aux clients.

Il en est le garant à toutes ses étapes en organisant la production et en pilotant la performance en étroite collaboration avec les superviseurs qu'il encadre.

Le responsable de plateforme téléphonique est employé dans les secteurs suivants : accueil en entreprise et accueil événementiel, accueil téléphonique d'entreprise, centres de contacts, domiciliation et hébergement d'entreprises, recouvrement de créances, renseignements commerciaux et informations d'entreprises.

Ses activités

- Planifier et coordonner les activités de l'équipe
- Piloter et contrôler l'ensemble
- Préparer et mettre en œuvre des scripts d'accueil téléphonique
- Créer des dossiers et des procédures par client
- Optimiser et suivre la productivité de la plateforme
- Animer et encadrer une équipe de superviseurs sur le terrain
- Informer les superviseurs sur les résultats de la plateforme
- Proposer des plans d'action sous forme de reportings détaillés, ratios clés, modes d'organisation
- Proposer des activités correctives, de mise en place de process et d'outils nouveaux
- Participer aux recrutements
- Former les superviseurs et veiller à leur montée en compétences
- Fixer des objectifs collectifs et individuels de performance
- Animer des réunions
- Suivre la démarche qualité de l'entreprise sur la production, l'amélioration de la performance
- Participer à des projets transversaux de l'entreprise.

0 820 012 112Service 0,12 € / min
+ prix appelentreprises.cci-paris-idf.fr

Ses connaissances

- Le Pack Office (Word, Excel, Access)
- Progiciels spécialisés selon le type d'activité
- Techniques d'analyses quantitatives et qualitatives
- Outils et processus de gestion de projets/indicateurs de la relation client
- Economie d'entreprise (l'entreprise et ses outils de gestion, les prospects, les clients, les donneurs d'ordres...).

Ses qualités

- Savoir se projeter sur l'opérationnel afin de faire face à certains pics d'activité/événements exceptionnels
- Avoir le goût du challenge
- Avoir un esprit d'analyse pour détailler et interpréter des résultats
- Etre doté d'un esprit d'équipe pour valoriser les efforts de chacun
- Savoir travailler en mode projet avec la collaboration de différents acteurs
- Savoir écouter, observer, évaluer
- Faire preuve d'autonomie et de réactivité
- Avoir une aisance relationnelle
- Avoir un esprit de leader
- Etre le relais d'éventuels dysfonctionnements
- Transmettre des informations de façon pédagogique
- Avoir le sens des responsabilités pour devenir le garant de la qualité, de la bonne conduite des opérations et de l'atteinte des objectifs.

Ses voies d'accès au métier

- Formation supérieure minimum Bac+2 (DUT ou BTS Management des Unités Commerciales ou Négociation des Relations Commerciales)

Pour déposer vos offres d'emploi :

<http://bourse-emploi-paris.fr/>