

Fiche de poste

Présentation et missions :

Une structure à Tours recherche un Chef d'équipe pour un centre de relation client (h/f) pour un poste en CDI à temps plein.

MERCI DE JOINDRE UN CV ET UNE LETTRE DE MOTIVATION

- Manager au quotidien l'équipe de téléconseillers (planning, gestion des absences, entretien annuel et professionnel)
- Identifier les besoins en formation individuelle et collective et mettre en place des plans de développement adaptés
- Piloter et analyser les différents indicateurs de performance et proposer des axes d'amélioration
- Contribuer au bon développement des relations clients en participant notamment aux comités de pilotage.

Prérequis et profil :

- Disposant d'une expérience confirmée de 3 ans minimum dans le domaine de la relation client.
- Vous avez une première expérience dans le management.
- Maîtrise indispensable du Pack Office et des outils d'analyses statistiques.
- Etre pédagogue
- Avoir le sens du service et aimer le contact humain
- Organisé(e)
- Esprit d'analyse et de synthèse

Informations complémentaires :

Durée hebdomadaire : 35H

Rémunération : 1801€

Où postuler ?