

Superviseur téléconseiller (H/F)

92800 Nanterre [Accéder à l'annonce en ligne](#) 

 CDI

 Dès que possible

 Temps plein

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

€ 47000 / an

L'entreprise

Un groupe de référence sur l'activité funéraire.

Le poste

Notre client est un groupe de référence sur l'activité funéraire. Au sein du centre d'appel, votre mission principale est de manager une équipe de téléconseillers chargés de commercialiser directement l'ensemble des produits et services du groupe. Vos tâches sont :

Intégrer et former des nouveaux entrants

Contrôler la qualité de service par des écoutes et coaching

Réaliser un suivi des performances individuelles

Mettre en place des plans d'actions

Animer et fédérer l'équipe

Former l'équipe aux nouveaux produits et nouveaux processus

Contrôler la qualité de traitement des dossiers

Etablir le planning de travail des téléconseillers

Suivi de l'activité :

Réaliser des suivis et rapports des résultats périodiques (quotidiens, hebdomadaires, mensuels...)

Tenir informer le responsable du niveau de performance du plateau

Suivre les résultats individuels des collaborateurs et définir avec votre homologue et votre hiérarchie les plans d'actions prioritaires.

Optimisation des outils et process :

Être force de proposition dans l'amélioration des outils de communication et de gestion des demandes, statistiques

Participer le cas échéant à certains ateliers

Contribuer à l'élaboration des nouvelles procédures ou à l'amélioration des procédures en place

Conditions et avantages : Contrat en CDI - Rémunération entre 45 et 47K selon profil + variable - Amplitude horaires : 8h-20h shifts du matin (8h-15h) et les shifts de l'après-midi (13h-20h) de façon hebdomadaire - Nanterre

Le profil recherché

Doté(e) d'un bac à Bac + 2 vous possédez au moins 2 ans d'expériences dans l'encadrement d'équipe en centre d'appels, orienté vente à distance, par téléphone.

Vos atouts : Vous maîtrisez le Pack-Office. Votre appétence naturelle pour le management vous permet de faire progresser vos collaborateurs.

Vous avez un bon sens du résultats et un esprit d'initiative afin de manager une équipe avec la volonté de faire progresser vos collaborateurs.

Votre plus : une connaissance du monde funéraire ou de l'assurance.