

## Animateur qualité (H/F)

71200 Le Creusot [Accéder à l'annonce en ligne](#)

 Contrat de travail temporaire

 Temps plein

 Dès que possible

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

 Durée : 6 mois

### L'entreprise

L'agence ACTUAL de Chalon-sur-Saône acteur de référence sur le marché du travail recherche pour un de ses clients, un(e) Animateur Qualité H/F - Le poste est basé sur Le Creusot.

Cette offre d'emploi vous intéresse ? Nous vous invitons à postuler. Innovation, excellence, humanismes, sont autant de valeurs que nous souhaitons partager avec vous ! Vous pouvez aussi nous retrouver sur Facebook : Actual Chalon-sur-Saône

### Le poste

Sous la responsabilité du responsable d'activité ICTR, le ou la chargé(e) d'animation qualité et suivi aura en charge l'enchantement des clients. Vous travaillez en étroite collaboration avec les différents acteurs de la satisfaction client. Dans ce cadre, vos principales missions sont les suivantes :

Assurer la montée en compétence du personnel terrain

- Former les nouvelles recrues aux critères de base de la relation client, SADE et partenaires ainsi qu'à l'utilisation des outils numérique d'Orange
- Assurer le suivi du personnel formé
- Réaliser des formations personnalisées pour les personnes en difficulté

Réaliser un coaching terrain personnalisé

- Se rendre sur chantier pour suivre les équipes lors de leurs interventions
- Manager une équipe de deux contrôleurs/contrôleuses qualité satisfaction client
- S'assurer que les techniciens ont toutes les informations concernant la relation client et les équipements nécessaires à l'enchantement client
- Alimenter l'outil de suivi des accompagnements terrain
- Réaliser des statistiques concernant ces visites pour déceler les éventuelles récurrences, anomalies
- Mettre en place les plans d'actions, en collaboration avec le(s) responsable(s) hiérarchique(s) du ou des techniciens concernés.- Mesurer l'efficacité de ces plans d'actions et les modifier si besoin

Analyse de l'indicateur de satisfaction client

- Récupérer les données auprès du responsable performance
- Réaliser l'analyse de l'indicateur (indicateur par ETR, par technicien, par critère mesuré, par activité)
- Déterminer et mettre en place les plans d'actions adéquats en estimant les gains attendus et dans quel délai
- Mesurer l'efficacité de ces plans d'actions et les modifier si besoin
- Réaliser le support de présentation au format POWERPOINT

### Le profil recherché

Titulaire d'un diplôme de niveau Bac +3/5 dans le domaine du système de la qualité, vous justifiez d'une première expérience sur un poste similaire. Vous êtes à l'aise sur les outils informatiques, vous maîtrisez les critères de base de la relation clients, vous savez déceler les anomalies comportementales et de fonctionnements et manager une équipe.

Vous disposez également d'un réel goût du contact client, d'un bon esprit de service, et faites preuve de bonnes capacités d'adaptation et d'organisation ?

***Vous cochez toutes ces cases ?? Si vous vous reconnaissez dans ce profil alors ce poste est fait pour vous ! Vous pouvez postuler en ligne directement.***