

# Manager service client (H/F)

92400 COURBEVOIE [Accéder à l'annonce en ligne](#) 

 CDI

 Temps plein

 Dès que possible

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

## L'entreprise

Aujourd'hui, 5e acteur sur le marché du travail et de l'emploi en France, Actual group est un groupe français, à la vision résolument humaniste, qui milite chaque jour pour faciliter le droit au travail pour tous. Organisé autour de 4 métiers, travail intérimaire, recrutement, accompagnement et formation.

## Le poste

Actual recherche pour son client un(e) superviseur d'équipe qui aura pour mission l'accompagnement, le contrôle de l'activité et l'animation d'une équipe de chargés d'assistance.

### **Vos principales missions sont :**

- Intégrer et former des nouveaux entrants,
- Assurer l'animation, la cohésion et la responsabilisation de l'équipe de chargés d'assistance,
- 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,
- 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.

### **AMPLITUDE HORAIRE :**

- Assurer un week-end de travail par mois
- Organisation en shift 3 fois 8h : 6h 14h // 14h 22h // 22h 6h

### **LE + DU POSTE :**

- Contrat : CDI
- Rémunération : 3087€ (brut mensuel) + variables
- Statut Cadre
- Mutuelle, Tickets restaurant, Navigo
- Localisation : Courbevoie (92)

## 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.

- Vous maîtrisez le Pack-Office.
- Votre appétence naturelle pour le management vous permet de faire progresser vos collaborateurs.
- Vous avez un bon sens du résultat et un esprit d'initiative afin de manager une équipe avec la volonté de faire progresser vos collaborateurs.
- Vous bénéficiez également d'un accompagnement sur-mesure grâce à une formation de qualité.