

Superviseur de centre d'appels / nuit (H/F)

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

 CDI

 Dès que possible

 Temps plein

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

L'entreprise

Actual recherche pour son client d'un Superviseur Relations Clients H/F qui aura pour mission l'accompagnement, le contrôle de l'activité et l'animation d'une équipe de chargés d'assistance.

Le poste

Vos missions

Management et accompagnement de l'équipe

- Animer, accompagner et développer une équipe de chargés d'assistance.
- Intégrer et former les nouveaux collaborateurs.
- Favoriser la cohésion d'équipe et accompagner la montée en compétences de chacun.

Pilotage de l'activité

- Garantir la qualité des échanges et le respect des standards de service.
- Suivre les indicateurs de performance et mettre en place les actions nécessaires à l'atteinte des objectifs.
- Réaliser des écoutes, coachings et retours réguliers auprès des collaborateurs.

Amélioration continue

- Veiller à la bonne application des procédures et à la qualité du traitement des demandes.
- Contribuer à l'amélioration des outils et des processus.
- Intervenir ponctuellement en prise d'appels pour soutenir l'activité.

Nous vous proposons :

- Contrat : CDI
- Statut : Cadre
- Rémunération : 45k à 50k variable inclus
- 2 nuits par semaine sur site + Télétravail les autres nuits : 22h00 - 6h00
- 1 week-end travaillé par mois en moyenne
- Avantages groupe : Mutuelle / Tickets restaurant / Navigo
- Localisation : La défense (92)
- Parking à disposition

Le profil recherché

Profil recherché

- Expérience confirmé (5 ans minimum) en management d'équipe, idéalement en centre de contacts ou en relation client.
- Une connaissance du management à distance est appréciée.
- Capacité à suivre l'activité, analyser les résultats et piloter la performance.
- Leadership, sens de l'écoute et aptitude à fédérer une équipe.
- Aisance relationnelle et forte orientation service.
- Rigueur, organisation et sens des priorités.
- Réactivité, adaptabilité et bonne gestion du stress.
- Maîtrise des outils bureautiques, notamment du Pack Office.