

Superviseur de plateau téléphonique (H/F)

L'entreprise :

Le Groupe Jacques BRIANT est une PME à culture familiale composée de deux filiales, chacune centrée sur un canal de distribution :

- la vente directe en jardinerie ;
- la vente à distance (VAD) via catalogue papier et e-commerce.

La société spécialisée dans la vente par correspondance de végétaux aux particuliers expédie près de 350 000 colis par an.

Elle est le leader national de son secteur d'activité. Dans le cadre de son développement l'entreprise recherche aujourd'hui un superviseur plateau téléphonique.

Missions principales :

Rattaché(e) au Responsable Administration des Ventes et Relation Clients, vous

Organisez et assurez la bonne gestion de la plateforme téléphonique :

- Etablir les plannings
- Organiser et distribuer les tâches à l'équipe selon une planification en temps réel et en fonction du volume d'appels entrants afin de respecter les objectifs de délais de réponse aux clients
- Être garant des résultats liés aux objectifs qualitatifs et quantitatifs fixés en matière de qualité de la relation clients et de productivité
- Prendre les appels en renfort de l'équipe et assurer personnellement les appels difficiles ou litigieux.

Managez l'activité de l'équipe :

- Participer au recrutement des téléconseillers saisonniers
- Assurer la formation continue de son équipe, prendre en charge les nouveaux collaborateurs
- Aviser des horaires planifiés.
- Assurer les débriefings
- Monter les collaborateurs en compétences, stimuler l'équipe pour la réalisation des objectifs
- Piloter et suivre au quotidien l'activité de l'équipe (données statistiques, double écoute...)
- Réaliser les contrôles sur la gestion des appels et apporter une assistance d'expertise
- Contrôler que les collaborateurs apportent une démarche professionnelle, technique et dynamique, à l'écoute des besoins des clients

Garantissez le reporting et la remontée d'informations

Le poste :

Lieu : Saint Sylvain d'Anjou (périphérie d'Angers - sur la RN 23). L'entreprise est desservie par les bus IRIGO

Date:

15 novembre 2018

Contrat :

Contrat à durée indéterminée (CDI)

Durée hebdomadaire :

39 heures

Salaire : 24K€/an ou plus selon expérience

Profil et compétences exigées :

Diplômé(e) d'un niveau Bac+2, vous bénéficiez d'une expérience réussie en supervision d'une équipe de téléconseillers en prise d'appels entrants.

Vos principaux atouts :

- Vous êtes rigoureux (se) et sérieux (se).
- Vous avez un bon relationnel et êtes pédagogue
- Vous avez le goût de la satisfaction client
- Vous savez manager une petite équipe pour atteindre des objectifs fixés
- Vous prenez des initiatives et avez un goût prononcé pour le challenge

Contact :

Merci d'adresser votre CV et Lettre de motivation aux coordonnées suivantes et à l'attention de :

Laurent FRANCOIS, (service Ressources Humaines).

De préférence par mail : service.rh@jacques-briant.fr (Avec en objet la référence : **SUPERVISEUR A18**)