
Description du poste

Leader sur le marché de la gestion des garanties, solutions de services consommateurs, et gestion de contrats d'assurances affinitaires sur les produits multimédia, électroménagers, connectés, nous recherchons notre :

Superviseur(se) Service Client (F/H):

Votre rôle est d'accompagner votre équipe de conseillers client sur un plan individuel et collectif et de les faire monter en compétence.

Vous êtes garant de la bonne gestion des flux d'appels et de la qualité de la réponse apportée à chaque client (clientèle de particuliers), tant sur le plan commercial que du SAV.

Vous aurez en charge de :

- Optimiser la planification de l'équipe et organiser la répartition du travail au quotidien.
- Faire respecter les règles et procédures en vigueur et mettre en œuvre les mesures correctrices nécessaires,
- Contribuer à la gestion des appels, au suivi des dossiers et assister les conseillers en cas de difficulté, être leur premier relais en termes de formation et d'information ainsi que gérer les réclamations.
- Gérer les équipes et le recrutement (déclenchement des besoins et participation aux entretiens).
- Motiver et animer l'équipe, en s'assurant que le sens du service et la démarche qualité soient partagés par tous et en veillant à ce que chaque conseiller participe à la dynamique générale de l'entreprise,
- Accompagner et faire monter l'équipe en compétences : double écoute, pickings quotidiens, briefs, entretiens annuels...
- Analyser les KPI's individuels et collectifs permettant la valorisation et le maintien des compétences.
- Participer à l'optimisation des procédures existantes visant à améliorer la qualité de service et la dynamique commerciale (argumentaire, réponses SAV, outil informatique...).
- Effectuer le suivi des performances, sanctionner et récompenser les résultats, établir un reporting.

Vous avez acquis une expérience significative dans le management d'équipe au sein d'un service client et/ou commercial en centre d'appels

Compétences et qualités attendues :

- Savoir animer, motiver une équipe et faire preuve de leadership,
- Être force de proposition et avoir le sens de l'innovation,
- Être orienté résultats,
- Avoir des capacités d'adaptation et être parfaitement autonome,
- Gérer les attentes collectives et individuelles d'une équipe,
- Créer une relation de confiance et de proximité tout en gardant sa position de manager,
- Appliquer et faire appliquer les consignes et procédures,
- Savoir prendre du recul dans les situations difficiles,
- Savoir gérer les priorités,
- Aimer les nouveaux challenges,
- Être autonome dans ses tâches tout en sachant reporter efficacement et régulièrement au Dirigeant de l'entreprise et Responsable des Opérations.

- Être force de proposition, avoir le sens de l'innovation et de bonnes capacités rédactionnelles

Avoir une appétence pour les produits multimédia et électroménagers ou avoir une expérience dans ce secteur d'activité sera un plus qui jouera en votre faveur.

La rémunération et les avantages : Rémunération annuelle à partir de 30K€ brut, composée d'un salaire fixe à partir de 27 k€ brut/an et d'un variable trimestriel à objectifs atteints (qualitatifs et quantitatifs)

Poste en CDI basé à proximité d'Aix-en-Provence

Type d'emploi : Temps plein, CDI

Salaire : à partir de 30 000,00€ par an