

Les 18 métiers commerciaux

SUPERVISEUR CRC



MISSION

Responsable d'une plateforme de relation client, vous organisez et pilotez l'activité d'une équipe en fonction des variations de flux d'appels et en lien avec les autres superviseurs. Vous êtes garant de la qualité de la relation client et des réponses apportées par les conseillers clientèle.

Dans cette optique, vous assurez la montée en compétence de vos collaborateurs par un accompagnement personnalisé et un coaching permanent et veillez à la cohésion d'équipe et à sa motivation.

Vous informez régulièrement votre encadrement du bon avancement de votre équipe par rapport à vos objectifs définis dans le cadre d'un plan d'actions annuel ou des difficultés rencontrées.

Vous êtes à la fois le relais des ambitions de développement de votre entreprise et son représentant pour promouvoir ses valeurs, recruter et fidéliser vos collaborateurs.

PROFIL

Organisé, pragmatique, à l'écoute de votre environnement et de vos collaborateurs, vous avez un savoir-faire pédagogique, les compétences pour piloter un groupe au regard d'objectifs quantitatifs et qualitatifs et la culture du résultat. Vous maîtrisez la gamme de produits et services, les méthodes de vente par téléphone ainsi que les outils de téléphonie, de planification et de reporting.

ENTREPRISES

Caisse régionale Groupama, entreprises Gan, filiales.

Postulez sur
www.groupama-gan-recrute.com