

Superviseur de centre d'appels (F/H)

Lyon – 69

Source : Rhône Alpes Job

Alptis est une mutuelle nationale interprofessionnelle en plein expansion, basée à Lyon qui regroupe 120.000 personnes protégées. Avec un chiffre d'affaires de 60 M€ réalisé sur les marchés de la complémentaire santé et de la prévoyance, elle partage ses moyens avec le groupe Alptis Assurances.

Nous recrutons pour notre siège basé à Lyon un superviseur de centre d'appels en CDI.

Rattaché à la responsable marketing et communication, vous assurez le développement commercial de la mutuelle sur le marché des particuliers en supervisant une équipe de 6 conseillers mutualistes (vente par téléphone).

Missions principales :

- Assurer, en collaboration avec votre N+1, l'animation de l'équipe en suivant l'activité commerciale et l'atteinte des objectifs (prospection, fidélisation, rdvs et signature des contrats)
- Établir les plannings d'équipe
- Former et transmettre les bonnes pratiques commerciales (écoute, débriefing)
- Réaliser les entretiens de suivi individuels
- Réaliser les tableaux de bord de production et le suivi des performances de l'équipe
- Gérer les réclamations et contribuer en période de recouvrement à l'encaissement des cotisations et à la relance des impayés.
- Communiquer les données au responsable de plateau

Profil recherché :

Réactif et force de proposition, vous êtes doté d'un fort tempérament commercial, vous avez également l'âme d'un coach capable de motiver et d'accompagner son équipe au quotidien.

Diplôme souhaité : bac+2 à bac+4 spécialisé en vente/commerce ou assurance. Vous maîtrisez les fondamentaux de la vente à distance et de l'animation d'équipe.

Expérience : 1 à 3 ans d'expérience. Votre connaissance de l'assurance de personnes est un atout supplémentaire pour ce poste (connaissances des marchés santé et prévoyance des particuliers, de l'environnement juridique, fiscal et social de ces marchés).

Type de contrat : CDI