

Responsable de plateau de centre d'appels (F/H)

Villeurbanne – 69
Source : Pôle emploi

Société indépendante comprenant 640 collaborateurs, OPT EVEN est un des acteurs majeurs en France et en Europe de l'assistance et de la garantie panne mécanique. Notre croissance depuis 10 ans sur ces deux métiers démontre que la qualité de nos prestations est plébiscitée par nos clients, professionnels de l'automobile et de l'assurance.

Rejoindre OPT EVEN, c'est rejoindre une entreprise innovante, engagée dans la RSE et convaincue que le succès d'une entreprise se fait grâce aux talents qui la composent.

Pour accompagner la croissance de l'entreprise, nous recrutons un responsable bilingue anglais sur l'un de nos plateaux de centre d'appel.

Missions principales :

- Encadrer une équipe de teams managers des chargés d'assistance bilingues, réaliser la gestion RH (fixation des objectifs, animation d'entretiens individuels et d'équipe, développement des compétences, gestion du temps ...)
- Participer aux entretiens de recrutement
- Assurer, en collaboration avec les autres teams managers et l'équipe de formateurs, l'animation du plateau
- Participer au pilotage opérationnel de l'activité dont le suivi des performances (atteinte des KPI's)
- Analyser les indicateurs de suivi de la satisfaction client
- Participer à l'analyse des nouveaux produits et leur mise en œuvre opérationnelle
- Gérer la tenue de l'astreinte (avec présence les week-ends d'astreinte)
- Participer aux projets de l'entreprise

Profil recherché :

Vous avez des compétences en management d'équipe et en relation clients avérées. Vous savez gérer les priorités, vous êtes organisé et autonome.

Vous êtes bilingue en anglais

Diplôme souhaité : bac+2/3 minimum

Expérience : 2 ans d'expérience minimum à un poste similaire indispensable

Type de contrat : CDI