

Fonction

SUPERVISEUR SERVICE CONSOMMATEUR III.2 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [ENCADRANT RESPONSABLE SERVICE CLIENT III.2 \(H/F\)](#)
- [SUPERVISEUR SERVICE CONSOMMATEUR III.1 \(H/F\)](#)
- [SUPERVISEUR SERVICE CONSOMMATEUR III.2 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre de la politique de l'Enseigne visant à améliorer la relation client et ainsi favoriser le développement de la performance commerciale des TERRAIN, le superviseur confirmé garantit la qualité et le professionnalisme de l'accueil téléphonique en assurant le suivi de l'activité, le management et le développement des compétences d'une équipe de guichetiers à distance. Il garantit un climat social serein et veille à la santé et sécurité des collaborateurs.

Missions

Management d'équipe

- Fixe les objectifs quantitatifs et qualitatifs des guichetiers à distance et assure le suivi des résultats de son équipe.
- Assure le management collectif et individuel des guichetiers à distance.
- Définit des axes de progression et veille à leur évolution professionnelle.
- Réalise les actions de professionnalisation des guichetiers à distance (training, formation de proximité, accompagnement,...).
- Détecte les besoins en formation.
- Participe au recrutement des guichetiers à distance.
- Accueille les guichetiers à distance nouvellement recrutés, participe à leur formation et favorise leur intégration au sein de l'équipe.

Organisation de l'activité de l'équipe

- Organise et suit les travaux de l'équipe.
- Définit le planning de présence des guichetiers à distance et gère les absences.
- Supervise l'activité de son équipe en assurant le suivi et la qualification des appels entrants.
- Gère les pics d'activité en participant le cas échéant à la prise d'appels.
- Assure le premier niveau d'expertise, en support de ses équipes, pour les demandes complexes ou les appels difficiles.
- Dresse le bilan de l'activité de l'équipe auprès du directeur.
- Est référent dans les règles d'organisation et assure des missions de tutorat auprès des autres superviseurs.

Contrôle qualité

- Pilote les indicateurs qualité de son équipe.
- Analyse les données de qualité de service.
- Est réactif sur la mise en place d'actions correctrices lorsque les indicateurs se dégradent.
- Garantit l'utilisation de méthodes, d'outils et de supports de qualité et contribue à leur évolution.
- Recherche et propose des solutions contribuant à améliorer la qualité de l'accueil et des prestations fournies.

Garant pour son équipe du climat social, santé au travail, sécurité

- Veille au bon climat social de son équipe.
- S'assure que les règles en matière de santé et de sécurité au travail sont respectées.
- Alerte sa hiérarchie dès qu'un risque apparaît, et prend les mesures de protection immédiate adaptées à la situation.

Compétences

Comportementales Socles

Orientation client

Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

Culture du changement et de l'innovation

Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

Coopération et ouverture

Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes. Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

Orientation résultats

Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

Digital et Data

Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maitriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

Travail et outils collaboratifs

Adopter des pratiques collaboratives dans le travail au quotidien, notamment en travaillant principalement sur les plates-formes collaboratives. Participer à des projets en mode collaboratif, en travaillant sur les outils en ligne qui facilitent la transversalité. Echanger et partager les bonnes pratiques ou retours d'expérience. Maitriser les règles de confidentialité.

Efficacité professionnelle

Organisation du travail et planification

Anticiper et structurer ses actions pour une meilleure efficacité. Coordonner, planifier et prioriser ses activités afin d'atteindre l'objectif fixé.

Communication à distance

Savoir dialoguer en multicanal avec un ou plusieurs interlocuteurs en adaptant la posture, le contenu du message, le ton et le niveau de réactivité au canal d'échange. Être en capacité de choisir le bon canal de communication en fonction du message à faire passer ou de l'usage associé.

Risques et réglementation

Prévention, santé, sécurité et bien-être au travail

Connaître et savoir évaluer les risques professionnels (physiques et psycho-sociaux). Etre capable de proposer, prioriser et mettre en oeuvre les actions de prévention adaptées. Assurer la sensibilisation, le conseil, l'expertise sur ces sujets auprès de toutes les parties prenantes.

Contrôle interne

Maîtriser les méthodes permettant de s'assurer de l'application des règles et procédures en vigueur, en vue d'améliorer les performances de l'entreprise.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □
- Bgpn reseau
- Bgpn numerique

Effectif de la fonction

De 1 à 9