

Espaces de loisirs, d'attractions & culturels

Cartographie des métiers



Superviseur(se) plateforme

Famille(s) de métiers :
Marketing et commercial

Missions

Organiser et faciliter le traitement des appels au sein de la plateforme dans le respect de la politique marketing et commerciale de la structure

Principales activités

Organisation de la plateforme téléphonique :

- Organiser et optimiser le traitement des flux d'appels et des plannings
- Contrôler la qualité des prestations téléphoniques
- Réaliser un audit de la plateforme et identifier des dysfonctionnements
- Remonter des alertes sur les dysfonctionnements constatés
- Suivre et analyser les indicateurs de satisfaction client
- Proposer des actions d'amélioration sur l'accueil téléphonique

Management de ses collaborateurs :

- Définir le besoin et recruter ses collaborateurs
- Définir les missions et les objectifs de ses collaborateurs
- Encadrer, coordonner et animer ses collaborateurs
- Evaluer les compétences de ses collaborateurs et assurer leurs entretiens annuels

Principales compétences métiers

Compétences techniques

- Positionner l'entreprise dans son organisation, métiers et activités
- Connaitre les attentes client
- Connaitre et appliquer les techniques de prévention et de gestion des conflits

Compétences transverses

- Organiser, encadrer et animer le travail en équipe
- Maîtriser une ou plusieurs langues étrangères

Niveau de formation

Bac + 2 spécialisé en management

Expérience

5 années d'expériences professionnelles souhaitées dans le domaine d'activités

Code(s) ROME : **D1408**