

Team Leader Contact Center (80%)

Profil de la société

PME comptant environ 30 employés, nous sommes une société de services à haute valeur ajoutée spécialisée dans le domaine du Contact Center, dans la gestion de la relation client et dans le Business Process Outsourcing (BPO). Nous offrons une gamme complète de prestations destinées aux entreprises, de la PME à la multinationale. Parmi celles-ci, nous gérons les appels, la prise de rendez-vous, le service après-vente et les alarmes techniques 7/7 jours et 24/24 heures.

Pour notre Contact Center à Denges (VD), nous sommes à la recherche d'un(e) Agent(e) Team Leader à 80%

Votre fonction

En qualité de Team Leader, vous appuyez les responsables de notre team opérations afin d'assurer des prestations de haute qualité et vous participez activement à toutes les questions relatives à l'amélioration des processus de contrôle et de qualité.

Vos responsabilités

- **Gestion**
 - Participation à la gestion de l'équipe d'agent(e)s Customer Care
 - Etablissement et optimisation du staffing et du planning, gestion des présences et absences.
 - Amélioration des processus et coordination des projets avec les divers départements.
- **Formation**
 - Elaboration et suivi d'un programme de formation structurée pour l'ensemble du personnel
 - Analyse des besoins de formation individuels pour chaque agent(e)
 - Evaluation des nouveaux collaborateurs à la fin de la période de formation
 - Mise en place d'un programme de coaching
- **Qualité de Service**
 - Interaction avec le département du Sales & Marketing, afin de développer un dossier de formation pour chaque client
 - Mise en place d'un contrôle de qualité avec un rapport mensuel (performance, qualité, SLA, etc.) en collaboration avec le responsable du département « Operations », y.c analyses et actions correctives immédiates.

Votre profil

- Expérience réussie dans la gestion d'équipe et de la formation
- (dans un Contact Center ou environnement similaire)
- Formation en management de formateur/trice un atout
- De langue maternelle française, vous avez un bon niveau d'anglais. L'allemand est un atout
- Maîtrise de MS Office
- Domicilié en suisse romande, vous êtes de nationalité suisse (ou avec permis C)

Nous vous offrons

- Un poste varié et intéressant à responsabilités
- Un environnement de travail dynamique et stimulant
- Des horaires de travail flexibles

Candidatures

Vous vous reconnaissez dans ce profil ? Nous nous réjouissons de recevoir votre dossier complet (CV, certificats de travail et diplômes) à l'adresse suivante : hr@digicall.ch