

Superviseur/Team Leader (80% -100%)

Profil de la société

PME avec 30 collaborateurs/trices, nous sommes une société de services spécialisée dans les business services en particulier dans les communications, les Business Process Outsourcing et la gestion de la relation client.

Le cœur des activités est un contact center situé à Denges (Canton de Vaud). Une infrastructure de téléphonie, IT et logiciels de pointe, nous permettent de proposer une gamme de services étendue.

Nos prestations sont proposées en 4 langues, 24h/24h, à une clientèle diversifiée y compris le secteur médical (hôpitaux, cliniques), finances (banques et sociétés de trading), des études d'avocats ainsi que des multinationales.

Dans le cadre de notre nouvelle stratégie et suite à des investissements importants liés au développement de nos activités, nous sommes à la recherche d'un(e) Superviseur/Team Leader.

Fonction

Rapportant directement à la direction, vous serez en charge de la performance de notre équipe (environ 20 collaborateurs) ainsi que d'assurer une qualité de service optimale.

De formation supérieure, vous possédez une expérience qui vous a permis d'acquérir une parfaite connaissance du fonctionnement d'un contact center moderne aussi bien du point de vue technique qu'humain.

Orienté résultat et optimisation des procédures, vous êtes également doté d'un leadership naturel et d'excellentes compétences en communication et en résolution de problèmes.

Responsabilités

- Assures le respect des KPI'S de l'entreprise
- Encadrement et supervision des agent(e)s customer care.
- Gestion du planning/staffing mensuel
- En collaboration avec notre opérations manager l'établissement et suivi de la planification
- Coordination de la mise en service des nouveaux clients.
- Collaboration avec le responsable de formation (mise en place de divers programmes de formation)
- Coordination avec les départements ventes et customer care

Profil

- Expérience de minimum 4 ans dans la gestion d'un contact center ou dans une société de services avec des activités similaires en tant que Team Leader ou Superviseur.
- Maîtrise des outils de gestion d'une société de services moderne
- Langue maternelle française et excellente maîtrise de l'anglais
- La connaissance de l'allemand est un atout
- Excellente maîtrise des applications Microsoft Office
- Suisse ou Permis C

Candidatures

Nous nous réjouissons de recevoir votre dossier complet (CV avec photo, certificats de travail et diplômes).