MSA Grand Sud

OFFRE DE POSTE
CAISSE DE MUTUALITE SOCIALE AGRICOLE GRAND SUD

SUPERVISEUR (EUSE) CENTRE DE CONTACT TELEPHONIQUE

Nombre de postes à pourvoir : 1

Type de contrat (CDD/CDI) : CDI

Date de prise de fonction : 04/11/2019

Site d'affectation : PERPIGNAN

Service d'affectation : Centre de Contact AGRICA dédié à la filière Paysage

Principales missions :
- manager, animer une équipe de chargés d'accueil en centre de contact téléphonique.
- proposer, le cas échéant, les évolutions organisationnelles et le recours à de nouvelles technologies.
- évaluer et adapter les ressources et moyens nécessaires à l'activité.
- traduire les résultats obtenus en matière d'atteinte des objectifs.
- accompagner les équipes dans l'atteinte des objectifs (quantitatifs et qualitatifs) en veillant à maintenir un bon climat social
- assurer le suivi qualité des activités confiées
- garantir la qualité de la prestation (réunions d'équipe, axe d'amélioration...),
- assurer la gestion de son équipe (suivi absenteisme…)
- assurer une veille règlementaire

Profil recherché F/H :
Vous avez une expérience confirmée en relation client et en management sur un centre de contact téléphonique
Vous avez la capacité à mobiliser les équipes, convaincre, fédérer et donner du sens à l'action.
Vous disposez de qualités relationnelles : capacité d'écoute et communication orale adaptée.
Vous savez anticiper et vous adapter.
Vous vous attachez à garantir un climat propice au bon fonctionnement du domaine d'activités et à la qualité de vie au travail.
Vous êtes impliqué (e) et êtes force de proposition dans votre domaine.
Vous intégrez l'approche transverse dans votre prise de décision

Salaire brut annuel sur 13 mois : 32900 à 36600€
Avantage supplémentaire en cas d'enfant à charge
Vous pouvez déposer votre lettre de motivation accompagnée d'un CV à :
rh_candidatures.blf@grandsud.msa.fr