

FICHE DE POSTE COORDINATEUR

FONCTION :

Le coordinateur est le relais du superviseur adjoint sur site. Véritable fonction clef sur site, il est co-responsable de la qualité globale de la prestation. A ce titre, le coordinateur doit être un exemple dans son rôle de téléopérateur.

Veille au bon fonctionnement de la plateforme, remontée des retards et pauses.

MISSION :

ENCADREMENT DE PROXIMITE

- Suivre le respect des plannings (gestion des prises de poste et pauses).
- Transmettre les manquements et incidents à sa responsable hiérarchique via des rapports écrits.

GESTION DE LA PRESTATION

- Répondre et traiter les appels entrants.
- Remonter tous les dysfonctionnements rencontrés et proposer des suggestions d'amélioration du service.
- Vérifier planning SIRVA des établissements de la plaque pour éviter les erreurs de RDV (mails, téléphone, RDV conforme...). Si RDV non conforme, rappel immédiat au client pour rectification