

FICHE DE POSTE RESPONSABLE D'AGENCE REGIONALE

MISSION :

Le collaborateur devra se conformer aux directives et instructions qui lui seront données par la Directrice Régionale

Il vous est rappelé que vous êtes la représentante de la société Pénélope l'Agence auprès des salariés ainsi que des différentes sociétés clientes.

OBJECTIF :

Son objectif est de faire un suivi des clients et du déroulement des opérations ayant trait aux activités de PENELOPE L'AGENCE en maintenant un niveau de qualité : visites régulières des clients, mettre en place et proposer des actions correctives et préventives, plan qualité, mesure de satisfaction, statistiques...

En parallèle, le Responsable d'Agence est en charge du recrutement, de la sélection, de la mise en œuvre des plans de formation, du suivi et des contrôles des hôtes/hôtesse d'accueil ainsi que de leurs remplacements. Il assure également le suivi administratif, juridique et informatique du personnel.

Outre ses missions relatives à la gestion de votre portefeuille de clients, vous êtes la garante d'une productivité optimale, et vous devez d'atteindre deux objectifs principaux :

1-La saisie quotidienne du planning

En effet, il vous est rappelé que vous occupez une fonction clé au sein du Département Accueil notamment parce que l'édition de la paye découle directement du planning saisi.

De ce fait, chaque jour, les plannings doivent être obligatoirement mis à jour.

Vous êtes la responsable des données du planning, il vous appartient, par conséquent, d'être vigilante, faute de quoi, des sanctions disciplinaires pourront être envisagées.

2-La continuité de la prestation

Vous devez pourvoir l'ensemble des absences chez les clients de la société Pénélope l'Agence, et ce, dans la mesure du possible, avec des salariés formés.

Les clients doivent être informés des changements impactant la prestation dans les délais impartis.

Si cet objectif n'est pas atteint alors que les moyens mis à votre disposition qui vous permettent de le réaliser des sanctions disciplinaires pourront être envisagées.

Tout cela dans le respect du droit du travail, de la Convention collective des prestataires de service, ainsi que des différents accords d'entreprise de la société.

MOYEN :

Il lui sera notamment demandé pour y parvenir de :

- Mettre en place et proposer des actions correctives et préventives,
- Etablir le Reporting au client : plan qualité, mesure de satisfaction, statistiques...
- Mettre en place et prendre en charge des nouveaux clients affectés à votre secteur,
- Faire le suivi de l'administratif courant : proposition de collaboration, correspondance client, intervenant, salaire, et relances diverses
- Être Responsable de la bonne application des directives du Directeur du Département et/ou du Directeur Général et de la législation en vigueur au sein de son secteur,
- Maîtriser le système qualité PENELOPE L'AGENCE,
- Gérer le personnel : sélection, recrutement, gestion des absences, accompagnement, formation, convocation, planifier des intervenants aptes à la vente ou à l'accueil (Le recrutement se fera sur les lieux de vente et auprès d'organismes divers : écoles, Pole Emploi, Chambre de Commerce, Organismes Associatifs, ainsi que par passage d'annonce presse ou radio).

- Former des intervenants au métier, à leur poste, ainsi qu'aux consignes des clients accueil, animation, événementiel.
- Contrôler des prises de service, des intervenants sur le terrain, visites et appels mystère, gérer les absences.

Cette description prend en compte les principales responsabilités : elle n'est pas limitative et est susceptible d'évoluer notamment sur les autres métiers du groupe.