

FICHE DE POSTE SUPERVISEUR ADJOINT

Coefficient : 170

MISSION :

Le Superviseur adjoint œuvrant est le relais du superviseur sur site. Il est co-responsable de la qualité globale de la prestation. Outre son rôle de téléopérateur, le Superviseur adjoint œuvrant veille au bon fonctionnement de la plateforme, à la qualité du traitement des appels et de façon générale au suivi des opérateurs permettant d'atteindre les objectifs.

FONCTION :

- Encadrement de proximité

- Respecter et faire parfaitement respecter les consignes Pénélope ainsi que celle de la Société cliente.
- Transmettre les manquements et incidents à sa responsable hiérarchique via des rapports écrits.
- Accueillir les nouveaux arrivants et participer à leur intégration. Validation finale des nouveaux embauchés.
- Elaborer les objectifs des équipes selon les retours qualité (double-écoute, appels mystère...)

- Gestion de la prestation

- Répondre et traiter les appels entrants.
- Extraire les statistiques par agent à J+1 afin de leur en faire un retour.
- Remonter toutes les informations nécessaires au bon fonctionnement de la plateforme à son supérieur hiérarchique.
- S'assurer quotidiennement du bon esprit sur la plateforme.
- Communiquer à l'équipe toute nouvelle consigne par brief et s'assurer de la bonne compréhension de ce brief.
- Reporter et envoyer chaque lundi matin à son supérieur hiérarchique les variations des plannings (heures supplémentaires, retards...) et les informations relatives de la semaine passée.
- Double-écoute selon l'activité du site.
- Point mensuel avec les opérateurs pour débrief des ECM VN / VN / ACM Pro+