

FICHE DE POSTE SUPERVISEUR

MISSION :

Gestion des équipes

- Gérer les demandes de recrutement
- Recevoir tous les candidats et valider ou non les profils.
- S'assurer de la bonne formation des nouveaux opérateurs (validation finale)
- Etablir les plannings des deux équipes (validation)
- Gérer les congés, absences, retards et les esprit sur la plateforme (recevoir les profils démotivés ou non impliqués)
- Communiquer à l'équipe toutes nouvelles consignes par brief et s'assurer de la bonne compréhension des opérateurs.
- Être à l'écoute des agents au quotidien afin d'éviter les conflits.
- Remonter à mon N+1 les faits qui nécessitent un suivi de dossier des opérateurs.

OBJECTIF :

Analyse de la prestation

- Etablir de façon hebdomadaire et mensuelle, les statistique standard et rendez-vous.
- Suivre et gérer les différentes stats au quotidien afin de vérifier qu'aucune dérive n'est à déplorer.
- Analyser au quotidien les ECM VN, ACM et ACM Pro + et rétablir les résultats au jour le jour.
- Réajuster l'effectif en fonction des statistiques.
- Faire un point quotidien avec les adjoints sur la prestation du jour.
- Effectuer le copil tous les deux mois.
- Effectuer tous les mois des E-CONF SUPERVISEURS CALL avec Mme LAUSSERAND concernant les nouveautés chez Renault

MOYEN :

Gérer les relations avec la cliente

Quotidiennement

- Tableau des tickets, des leads, des EAD, des dépannages et du SAD.
- Tableau des présences/absences/retards (vers 11h00)
- Traitement des mails envoyés par la cliente au jour le jour.

Hebdomadaire

- Tableau des statistiques standard et rendez-vous le lundi pour la semaine précédente (sauf stats anormale au jour le jour)
- Tableau des dysfonctionnement standard et rendez-vous (toutes opérations nécessitant un appel à la hotline) le lundi pour la semaine précédente.

Mensuelle

- Tableau des statistique standard et rendez-vous avec taux de décroché.
- Tableau des dysfonctionnements standard et rendez-vous avec les heures.