



DEFINITION DE FONCTION

SUPERVISEUR

MISSION

Animer une équipe de Chargés de Clientèle dans le cadre d'objectifs économiques fixés (chiffre d'affaire de production, coûts de production, marge brute), en appliquant le système Qualité du groupe, dans le respect des engagements Qualité clients.

NB : la liste des missions et tâches incluses dans cette définition de fonction n'est pas exhaustive et peut être modifiée en fonction des besoins de l'entreprise

RESPONSABILITES PERMANENTES

→ Dimension économique :

- ◀ Suivre et atteindre les indicateurs internes de performance (C.A, Marge Brute, ratios de productivité, ...)
- ◀ Analyser les résultats à partir de ces indicateurs internes de performance, proposer des plans d'action pour les améliorer
- ◀ Garantir la tenue des engagements Qualité définis avec le client (Service Level Agreement)

→ Dimension opérationnelle :

- ◀ Compléter et transmettre quotidiennement à son responsable hiérarchique les données de suivi de production (tableaux de bord, comptes d'exploitation)
- ◀ Définir les besoins en terme, de ressources humaines et technologiques nécessaires à la réalisation du service client dans le respect du système Qualité du groupe
- ◀ Contrôler la qualité des prestations effectuées par les membres de son équipe (écoute, saisie,...)
- ◀ Proposer l'amélioration des outils de production
- ◀ Assurer des formations internes aux membres de son équipe
- ◀ Transmettre mensuellement les données variables de paie (horaires, absences, primes variables,...) pour l'élaboration des salaires, après avoir fait valider les informations par les salariés

→ Dimension managériale :

- ◀ Diffuser et expliquer les objectifs économiques de la société, du site et de l'équipe
- ◀ Mobiliser les membres de son équipe pour atteindre, et améliorer ces objectifs fixés
- ◀ Evaluer les compétences des membres de son équipe et s'assurer de leur parfaite adéquation avec les besoins du service client
- ◀ Veiller à la mise en œuvre des formations internes nécessaires pour optimiser les performances individuelles
- ◀ Veiller à la cohésion et à la motivation des membres de son équipe

PRINCIPAUX CHALLENGES (Challenges liés à l'environnement économique ou technologique)

Susciter et maintenir l'adhésion des membres de son équipe aux objectifs fixés, dans un contexte de recherche constante d'amélioration des résultats



RELATIONS HIERARCHIQUES

→ Reports hiérarchiques :

- ◀ N + 1 : Responsable de plateau ou Account Manager
- ◀ N + 2 : Account Manager, Key Account Director ou Directeur de site

→ Encadrement :

- ◀ Chargés de Clientèle

INDICATEURS DE PERFORMANCE

→ Critères qualitatifs :

- ◀ Accompagnement et motivation des membres de l'équipe
- ◀ Optimisation de l'organisation opérationnelle de l'équipe

→ Critères quantitatifs :

- ◀ Respect des objectifs définis (C.A de production et Marge Brute)
- ◀ Respect des indicateurs internes de performance et des engagements Qualité client

RELATIONS FONCTIONNELLES ET EXTERIEURES

Services supports et équipes opérationnelles du site

COMPETENCES REQUISES

→ **Savoirs** : Connaissances indispensables à la tenue du poste, acquises en cours de formations initiales ou continues, ou d'une expérience professionnelle équivalente

- ◀ Bonne culture économique et financière
- ◀ Parfaite connaissance de l'environnement des centres d'appel
- ◀ Expérience professionnelle réussie de Chargé de clientèle
- ◀ Connaissance de la bureautique

→ **Savoir faire** : Compétences acquises par l'expérience professionnelle

- ◀ Capacité à animer et motiver une équipe
- ◀ Capacité d'analyse et de synthèse
- ◀ Capacité de reporting auprès de sa hiérarchie

→ **Savoir être** : Qualités comportementales nécessaires à l'exercice de la fonction

- ◀ Ecoute, pédagogie, sens de la négociation
- ◀ Capacité à organiser, anticiper et décider
- ◀ Bonne communication orale et écrite



DIMENSION DES RESPONSABILITES

- ➔ **Chiffres significatifs de la fonction :**
- ➔ **Management :**
 - ◀ Chargés de clientèle
- ➔ **Autonomie de décision (totale ou partagée/ préciser les domaines) :**
 - ◀ Totale dans la gestion des missions quotidiennes, partagée avec sa hiérarchie pour toutes les autres décisions

CONDITIONS DE TRAVAIL

- ➔ **Moyens mis à disposition :**
- ➔ **Caractéristiques spécifiques de la fonction (mobilité, contraintes...) :**
 - ◀ Horaires variables (possibilité de 7/7, 24/24)

EVOLUTION DE L'EMPLOI

- ➔ **Perspectives d'évolution :**

◀ Responsable de plateau	◀ Planificateur
◀ Account Manager	◀ Gestionnaire de Flux
◀ Formateur	◀ Assureur Qualité Discours
◀ Statisticien	◀ Correspondant Sécurité des Opérations
- ➔ **Voies d'accès internes :**
 - ◀ Chargé de clientèle