



Paris, le 05/09/2011

Objet : offre d'emploi

Type de contrat : **CDI**

Poste : **Animateur/superviseur téléservices(H.F)**

1. Vous êtes garant de la qualité et du bon fonctionnement de l'activité de votre opération : à ce titre vous mesurez, pilotez et analysez les résultats individuels et collectifs (taux d'appels ...), vous effectuez les contrôles aléatoires quotidiens sur les dossiers des télévendeurs, vous réalisez les bilans d'activité, vous donnez les orientations pour les opérations de prospection, vous identifiez et analysez la typologie des appels et proposez des plans d'actions ...
2. Activité de management : vous participez à l'élaboration des plannings, vous animez le brief hebdomadaire à la prise de service, vous effectuez les écoutes téléphoniques quotidiennes, vous débriefez les télévendeurs, vous assurez les bilans mensuels d'évaluation de la performance des télévendeurs ...
3. En qualité de référent des télévendeurs : vous gérez les demandes sensibles (mesurer la complexité de la demande, analyser l'origine de la problématique et apporter des solutions).

Profil :

Une expérience confirmée dans une fonction similaire est demandée.

Compétences techniques : maîtrise du pack office, bonne expression écrite et orale.

Compétences comportementales : esprit d'analyse et de synthèse, sens du service, maîtrise de soi ...

Poste basé à Reims (4 allée Alberto Santos Dumont 51100 Reims ; Z.A FARMAN)

Poste à pourvoir **immédiatement**

Veuillez adresser votre candidature (C.V et lettre de motivation) à l'adresse suivante : [recrutement@acontacts.fr](mailto:recrutement@acontacts.fr)  
et pour tous compléments d'informations, vous pouvez nous joindre au 01.53.10.70.70

Cordialement,

Karima Benmecheta