# Responsable plateau en centre d'appels (H/F)

53000 LAVAL Accéder à l'annonce en ligne

CDI
Temps plein
Dès que possible
Ouvert aux personnes en situation de handicap

## L'entreprise

Aujourd'hui, **5e acteur sur le marché du travail et de l'emploi en France, Actual group** est un groupe français, à la vision résolument humaniste, qui milite chaque jour pour faciliter le droit au travail pour tous. Organisé autour de**4 métiers - travail intérimaire, recrutement, accompagnement et formation - le groupe est n° 1 de l'intérim d'insertion en France**. Dirigé par **Samuel Tual**, entrepreneur engagé, Actual group a développé une véritable expertise dans l'accompagnement des personnes vers l'emploi sur l'ensemble du territoire, à travers des solutions pour l'emploi et le développement des compétences. Le groupe propose également une offre de solutions RH complète pour accompagner les entreprises et créer ou trouver les compétences dont elles ont besoin. Grâce à ses **4 100 collaborateurs et plus de 600 agences** réparties sur le territoire, Actual group accompagne aujourd'hui **33 000 entreprises et 165 000 candidats à l'emploi**, pour un **chiffre d'affaires de 1,6 milliard en 2023**. Son ambition, et celle de ses marques Actual, Leader, Ergalis, Ergos, Best intérim, Talentpeople, Up Skills, Clémentine, CCLD, Act4skills, Bizness, Envergure, ESUP, Holberton, est de **construire ensemble le travail des femmes et des hommes, partout en France**.

**Nous recherchons pour notre centre de relations clients Phone Océan, composé d'une quarantaine de collaborateurs, un Responsable de production H/F.**

## Le poste

En qualité de manager de proximité, votre rôle sera de piloter et de suivre au quotidien l'activité de votre équipe tout en veillant à son efficacité. Vous mettez en œuvre les actions permettant de garantir l'atteinte des objectifs dans le respect des procédures, délais et de la qualité des services. Dans ce contexte, vous assurez des missions de contrôle, de conseil et d'encadrement. Vos missions principales seront les suivantes :

### Management :

Manager votre équipe de 30 à 40 collaborateurs composée de téléconseillers et de superviseurs,

Insuffler une dynamique propice à un environnement collaboratif et autour d'un objectif partagé,

Animer, accompagner votre équipe et participer au développement des compétences de chacun,

### Gestion et organisation :

Organiser et planifier les activités du centre afin de garantir l'accomplissement des contrats clients en s'assurant de la qualité de service et de la rentabilité,

Être le garant de l'atteinte des objectifs quantitatifs et qualitatifs et du respect des processus de production : analyser les résultats, suivre les indicateurs, définir et mettre en œuvre les plans d'actions nécessaires,

Réaliser l'interface quotidienne avec la direction : reporting, préparation et animation des comités de production hebdomadaires ainsi que des comités de pilotage,
Garantir la stricte application du cadre légal, des fondamentaux du métier et du référentiel entreprise,

**Amélioration continue :**

Contribuer à l'optimisation du processus de travail de votre équipe,

Analyser l'activité et proposer des évolutions pour améliorer la production et la qualité de service rendu,

## Le profil recherché

De formation supérieure, vous bénéficiez de minimum deux ans d'expérience acquise en centre d'appel sur un poste similaire.

Doté(e) d'un leadership naturel, votre management de qualité et de proximité favorise un environnement collaboratif.

Vous êtes doté(e) d'excellentes compétences rédactionnelles et relationnelles vous permettant d'interagir avec aisance auprès des différents acteurs.

Doté(e) d'un sens aigu du résultat, vous avez le goût du challenge et maîtrisez les techniques de négociation.

Vous possédez une grande capacité d'analyse, vous permettant d'interpréter les chiffres et de les analyser de manière stratégique.

Votre autonomie et votre résistance au stress seront essentielles pour réussir dans ce poste. Vous maitrisez les outils bureautiques.

**Si vous êtes prêt(e) à relever ce défi passionnant, alors n'hésitez plus à postuler !**