



Le groupe Webhelp, opérateur international de centres de contact, traite chaque mois 2,5 millions de contacts en mode multi-canal pour des clients prestigieux.

Créé il y a 10 ans, et présent en Roumanie, au Maroc et en France, le groupe connaît une croissance exceptionnelle qui le place aujourd'hui au premier rang des opérateurs de centre de contact offshore.

Regroupant plus de 7000 collaborateurs sur l'ensemble de ses sites dont 1500 en France, le groupe évolue constamment dans le respect de ses valeurs, que sont la culture du résultat, les exigences opérationnelles, l'esprit d'équipe et l'engagement de développement durable.

Afin de renforcer ses équipes, le site Webhelp de Montceau les mines, recrute un(e):

RESPONSABLE PLANIFICATION Centre/Est (H/F)

Rattaché à la directrice de production du site, vous êtes responsable de la planification des équipes en fonction du besoin, des attentes clients et des flux des activités, de 3 sites de production.

Missions

- Vous analysez les flux de la semaine précédente,
- Vous calculez le nombre de positions nécessaires en fonction de la productivité,
- Vous établissez un pré-staffing en fonction du nombre de positions et des prévisions,
- Vous planifiez les formations continues et les réunions d'équipe,
- Vous assurez le suivi des formations et des sessions de rattrapage,
- Vous planifiez les congés des équipes,
- Vous envoyez le reporting hebdomadaire au client et à la hiérarchie,
- Vous alertez la hiérarchie sur les écarts,
- Vous restez en communication directe avec les équipes encadrantes pour remonter les informations relatives aux événements,
- Vous fiabilisez l'information, optimisez la production et faites respecter les délais,
- Vous coordonnez la planification des plusieurs sites
- Vous managez les équipes de planification à terme

Profil

- Niveau Bac et plus souhaité, (études scientifiques ou statistiques de préférence)
- Goût prononcé et capacités d'analyse pour les chiffres,
- Expérience en centre d'appels sur les mêmes fonctions -minimum 2 ans- souhaitée
- Maîtrise d'Excel ou d'un logiciel de planification,
- Fiabilité, rigueur, exigence, réactivité, résistance au stress et esprit d'équipe sont de réels atouts pour le poste,
- Grande disponibilité horaire - du lundi au samedi

Conditions d'embauche : Poste à temps plein, CDI, démarrage en septembre (formation de quelques semaines prévue sur Caen)

Merci d'adresser CV et LM à Virginie Buyze, chargée de recrutement : vbuyze@webhelp.fr, sous référence « RESPLA0910 »

Webhelp Montceau - 16 rue St Eloi - Zone des équipages - 71300 Montceau les mines