



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):

CHEF DE PROJET (H/F)

Rattaché conjointement au directeur de compte et à la directrice de production du site, vous êtes responsable de l'atteinte des objectifs fixés sur le ou les projets dont vous gérez la mise en place et le suivi, sur les sites Webhelp de Montceau les mines (71).

Missions

Le Chef de projet assure les missions énumérées ci-dessous qui peuvent être soit assurées directement, soit déléguées aux membres de son équipe :

- Gestion de la production
 - Garantir l'atteinte des objectifs,
 - Gérer la planification et adapter les effectifs aux flux réels,
 - Analyser, alerter, proposer, mettre en œuvre et suivre des plans d'action,
 - Satisfaire les exigences de reporting du projet,
 - Garantir le respect des processus et normes qualité (ISO, NF345) sur son projet,
 - Garantir la disponibilité des moyens de production (ETP, matériel, outils et, plus généralement, moyens techniques)
- Gestion de l'équipe : analyser les performances, motiver, fidéliser, participer au recrutement et aux promotions, prévoir les formations individuelles et collectives avec le service formation, encadrer les superviseurs,
- Administration du projet : calcul des primes, salaires, éléments de facturation et demande d'achats.

Profil

- Niveau Bac + 2 et plus
- Expérience de l'encadrement d'équipe de 2 ans souhaitée
- Expérience en centre d'appel de 3 ans exigée
- Sens de l'anticipation et goût du challenge
- Maîtrise de la bureautique (Word - Excel - PowerPoint et internet) et de la téléphonie
- Grande disponibilité horaire - Amplitude horaire du site : 7 j/7 j et 24 h/24 h

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 « OECPO910 »

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