



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 compléter ses équipes, le site Webhelp de Montceau les mines, ouvert en 2009, recrute un(e):

VIGIE - ASSISTANT DE GESTION/PLANIFICATION (H/F)

Rattaché à un chef de projet, vous êtes responsable du suivi de l'activité du site en temps réel afin d'assurer la gestion opérationnelle et le contrôle des indicateurs de production des équipes de conseillers clients sur un projet.

Missions

Dans le cadre de vos missions, vous :

- suivez en temps réel la console de supervisions et construisez des alertes sur l'outil de gestion,
- Assurez le suivi par conseiller de la répartition du temps de travail,
- Analysez les flux et envoyez de façon quotidienne à la planification un état de l'adhérence au flux sur la journée afin de prévoir en cas de besoin des ajustements pour les jours suivants,
- Assurez un lien quotidien avec la vigie de notre client,
- Mettez à jour les tableaux d'affichage et les tableaux d'indicateurs,
- Alertez votre supérieur en cas d'incidents,
- Respectez les procédures ISO relatives à votre activité et au site,

Profil

- Niveau Bac et plus souhaité
- Expérience en télévente et/ou relation client de 2 ans souhaitée
- Excellente maîtrise écrite et orale du français
- Sens de la communication, capacités d'analyse et d'organisation développées, ainsi que l'esprit d'équipe,
- Aisance verbale et rédactionnelle,
- Grande maîtrise de Word et Excel, ou autre logiciel de planification
- Grande disponibilité horaire - du lundi au samedi

Conditions d'embauche : Poste à temps plein, CDI démarrage le plus tôt possible.

Salaire : fixe attractif + part variable sur objectifs

Merci d'adresser CV et LM à Virginie Buyze, chargée de recrutement : vbuyze@webhelp.fr, sous référence « OEVIGIE 0910 »

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