



Opérateur international de centres d'appels

Stagiaire chargé de compte

Webhelp est l'opérateur de centres d'appels ayant connu la plus forte croissance entre 2002 et 2006. Le groupe embauche ainsi plus d'une centaine de personnes chaque semaine sur l'ensemble de ses sites.

Nous vous proposons d'effectuer un stage à notre Siège (Paris 17), qui vous permettra d'aborder de nombreux aspects d'un centre de relation clients, vous serez en contact direct avec le client et vous aurez régulièrement l'occasion d'aller dans les centres de production (Maroc, Roumanie, France).

Votre mission

- Vous gérez l'activité d'un compte sous la responsabilité d'un chargé ou d'un directeur de comptes.
- Vous êtes l'interlocuteur privilégié de votre client pour les questions opérationnelles
- Vous pilotez les différents indicateurs relatifs à vos comptes (volume, qualité, productivité)
- Vous garantissez la mise en place des outils, méthodes et normes qualité
- Vous montez en compétence et en autonomie les équipes de production
- Vous assurez pour Webhelp l'atteinte des objectifs de rentabilité du compte
- Vous assistez le directeur de compte pour mener efficacement les comités de pilotage

Compétences et qualités requises

Formation RH (bac + 2 minimum)

Savoir être :

- Autonomie
- Dynamisme et réactivité
- Résistance au stress
- Sens des responsabilités
- Capacité d'adaptation
- Disponibilité
- Adhésion aux valeurs Webhelp (culture du résultat, exigence opérationnelle, esprit d'équipe et développement durable)
- Sens de l'écoute
- Sens de l'organisation

Savoir faire :

- Excellente communication orale et écrite
- Relationnel client
- Capacité d'analyse, de résolution de problème
- Gestion de projet en mode multitâche
- Maîtrise de l'anglais
- Maîtrise de la bureautique (Word, Excel, power point et internet)

Localisation

Paris

Des déplacements fréquents sont à prévoir en France et à l'étranger (Maroc et Roumanie).

Rémunération

1.300 €/mois (+ tickets restaurants)

Contact

Elisabeth Coeffe (Chargée de recrutement) : 01.44.40.11.84

ecoeffe@webhelp.fr

www.webhelp.fr