



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 5000 collaborateurs sur l'ensemble de ses sites dont 1000 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):

SUPERVISEUR ASSISTANCE TECHNIQUE (H/F)

Rattaché au chef de projet, vous êtes responsable de la performance de votre équipe de conseillers client en assistance technique et de l'atteinte des objectifs qualitatifs et quantitatifs définis sur le projet.

Missions

- Vous pilotez le projet et garantissez l'atteinte des objectifs quotidiens de votre équipe,
- Vous assurez les ressources et les moyens de production nécessaires pour tenir les flux,
- Vous analysez, alertez de manière structurée et proposez la mise en œuvre d'actions de correction,
- Vous gérez les compétences de votre équipe et les faites évoluer dans le respect de la qualité, et fixez les objectifs individuels (formation, coaching, support plateau,...)
- Vous maintenez votre propre compétence en traitant des appels et des mails,
- Vous appliquez et faites respecter les procédures et la qualité, en favorisant l'amélioration continue de la prestation de votre équipe,
- Vous réalisez les remontées terrain auprès du chef de projet/client,
- Vous connaissez, gérez, et motivez votre équipe, et l'informez sur ses performances, sur l'actualité client, le projet et Webhelp.

Profil

- Niveau Bac+2 et plus, domaine informatique
- Expérience en hotline et/ou fibre assistance technique
- Expression écrite irréprochable et connaissance des procédures
- Expérience de l'encadrement d'équipe
- Expérience de conseiller client souhaitée
- Capacité d'adaptation, résistance au stress et esprit d'équipe
- Maîtrise des outils informatique (Word, Excel, Powerpoint et internet)
- Grande disponibilité horaire - amplitude du site 7j/7 et 24h/24

Conditions d'embauche : Poste à temps plein, CDI, démarrage au 05/08/10

Salaire : fixe + part variable trimestrielle

Merci d'adresser CV et LM à Virginie Buyze, chargée de recrutement : vbuyze@webhelp.fr sous référence « OESUPC+0810 »
Webhelp Montceau - 16 rue St Eloi - Zone des équipages - 71300 Montceau les mines