

SUPERVISEUR

Environnement

Vous intégrerez une équipe de professionnels venant d'horizons variés. La fonction de superviseur implique d'évoluer dans un environnement exigeant. Elle comporte un dimensionnement à la fois stratégique, managérial et opérationnel. Vous devrez relever les défis et répondre aux exigences qu'elle requière.

Mission

Vous intégrerez une équipe de professionnels venant d'horizons variés. La fonction de Superviseur comporte de multiples facettes et un dimensionnement à la fois managérial et opérationnel. Elle implique d'évoluer dans un environnement très exigeant.

En fonction de la complexité du projet, on distingue deux niveaux de superviseurs :

1. **Superviseur** : manager de proximité d'une équipe de conseillers clients.
2. **Superviseur senior** : En plus des activités de superviseur, il/elle est autonome et peut être amené(e) à encadrer d'autres superviseurs. Le superviseur senior peut également être amené à prendre en charge un projet lorsque celui-ci est de taille restreinte.

Compétences requises

De formation supérieure, vous justifiez d'une expérience professionnelle réussie d'encadrement d'équipe, idéalement dans un centre d'appels et/ou dans une société reconnue pour son excellence opérationnelle. Vous maîtrisez tous les aspects de la gestion relation client.

Vous avez un excellent sens de la communication et vous possédez une bonne capacité d'analyse opérationnelle. Vous êtes force de proposition, capable de travailler de manière autonome et d'anticiper les problématiques de la fonction. Vous maîtrisez l'utilisation des outils bureautique (Word - Excel - Powerpoint et internet)

Localisation

Rabat et Fès