



**A pourvoir : Poste de **Manager Service Hotline H/F en CDI 35h** par semaine pour la société ACCEFIL à TOURS (37)**

**L'entreprise** : Créé en 2014, ACCEFIL est le centre de contact à distance des entités de MNH GROUP. ACCEFIL assure la relation avec les clients des membres du GIE (groupement d'intérêt économique) Groupe afin d'accroître les synergies commerciales et la qualité de service pour leurs clients.

ACCEFIL emploie aujourd'hui près de 200 collaborateurs.

### **Description du poste :**

Le manager H/F a pour principales missions :

- Animer et manager les collaborateurs placés sous sa responsabilité
- Animer les collaborateurs placés sous sa responsabilité en vue d'optimiser les performances, la communication interne, les pratiques professionnelles.
- Définir les objectifs individuels et collectifs des collaborateurs de son entité.
- Evaluer et accompagner le développement des connaissances et des compétences des collaborateurs au moyen de :  
L'animation de réunions d'informations et de points de situation.  
L'organisation de formations métier.  
La conduite des entretiens annuels d'évaluation.
- Communiquer les informations pertinentes de l'activité en ayant recours à un reporting ascendant et descendant.
- Assurer l'organisation des activités
  - Organiser la répartition des activités en intégrant la charge de travail (volume et échéances), les ressources disponibles (effectif cible et compétences).
  - Définir les objectifs opérationnels de son entité dans le cadre des principes d'organisation définis afin de contribuer au développement de l'entreprise.
  - Rédiger les scripts d'appel adaptés aux produits vendus en lien avec le Téléconseiller Référent métier.
- Assurer le suivi des activités
  - Etablir et alimenter les tableaux de bord de suivi quantitatifs et qualitatifs des activités.
  - Proposer des modalités d'ajustements en cohérence avec les objectifs opérationnels de son entité.
- Assurer un support technique auprès des équipes
  - Conseiller les équipes en cas d'éventuelles difficultés et/ou à leurs demandes.

Horaires selon des plannings en 24h/24 et 7j/7.

### **Les compétences :**

Les principales compétences attendues sont : Dynamisme, esprit d'équipe, force de proposition, culture d'entreprise, aisance relationnelle, organisation, polyvalence et sens de l'initiative...



Sens du client, leadership, responsabilité, rigueur, capacité de synthèse et force de proposition.

**Diplômes/ Expériences :**

Une expérience professionnelle minimale de 3 années dans le management en centre d'appel

Niveau Bac +2

**Salaire :**

Profil : Agent de Maîtrise

Salaire : 26.5-28 K€ annuel + variables

**Prise de poste :** Dès que possible

**Contact :** [recrutement@accefil.fr](mailto:recrutement@accefil.fr) ou 02.34.36.91.89 et [www.accefil.fr](http://www.accefil.fr)