



AES INTERIM, expert en recrutement et travail temporaire (Intérim, CDD & CDI), recrute toute l'année des **Superviseurs plateau téléphonique H/F pour ses clients - secteur tertiaire & services.**

Régions : Paris / Île-de-France & Grand Sud Occitanie dès maintenant

Secteur d'activité : Management d'équipes en centre de relation client, gestion de la relation client et suivi de la performance au sein d'entreprises de services.

Les informations clés du métier de Superviseur plateau téléphonique H/F

Ses principales activités ?

Le/la Superviseur plateau téléphonique H/F pilote une équipe de conseillers clientèle et veille à la qualité du service rendu aux clients. Il/elle garantit l'atteinte des objectifs opérationnels et la satisfaction client au quotidien.

- Animation et management de proximité d'une équipe de téléconseillers
- Organisation et planification des plannings en fonction des flux d'appels
- Suivi et analyse des indicateurs de performance (KPI)
- Reporting statistique des activités et analyse des écarts
- Accompagnement individuel des collaborateurs (écoutes, plans de progrès)
- Gestion des demandes et réclamations clients, traitement des situations conflictuelles
- Intégration et formation des nouveaux arrivants
- Communication des consignes et procédures de l'entreprise
- Participation à la mise en œuvre de nouvelles offres ou lignes de produits
- Relations fonctionnelles avec les services internes et les prestataires externes

Quelles sont les connaissances et formations requises ?

- Bac +2 minimum (BTS/DUT) en gestion, commerce ou relation client
- Expérience de 2 à 3 ans minimum sur un poste similaire en centre d'appels
- Maîtrise des outils bureautiques (Pack Office)
- Connaissance des techniques de management d'équipe
- Expérience en gestion de la relation client et traitement des réclamations

Quelles sont les compétences comportementales d'un(e) Superviseur plateau téléphonique ?

- Leadership et capacité à fédérer une équipe
- Sens de l'écoute et de la diplomatie
- Rigueur, organisation et autonomie
- Réactivité et résistance au stress
- Capacité d'analyse et force de proposition
- Sens du contact et aisance relationnelle

Conditions de travail et risques professionnels

- Travail en open-space sur plateau téléphonique
- Amplitude horaire de 8h à 20h, du lundi au samedi, en roulement (forfait jour)
- Gestion de la pression liée aux objectifs et aux flux d'appels
- Aucun équipement de protection individuelle requis
- Poste basé à Noisy le Grand

Quel est le salaire moyen d'un(e) Superviseur plateau téléphonique ?

- Fourchette salariale brute mensuelle : 2 900 € à 3 200 € brut/mois (soit 38 000 € brut/an sur 13 mois)
- Avantages : tickets restaurant, remboursement de 50% du titre de transport, mutuelle, +10% IFM, +10% ICP

Quels sont les métiers proches de Superviseur plateau téléphonique ?

1. Responsable d'équipe relation client
2. Chef de plateau centre d'appels
3. Coordinateur service client
4. Responsable expérience client
5. Formateur centre d'appels

Perspectives d'évolution

Avec de l'expérience ou des formations complémentaires, le/la Superviseur plateau téléphonique peut évoluer vers des postes tels que :

- Responsable de centre de relation client
- Responsable expérience client
- Chef de projet relation client
- Responsable qualité service client
- Manager multi-sites
- Formateur interne

Ce poste vous intéresse ?

Envoyez-nous votre CV à jour dès maintenant à : info@aes-interim.fr

En savoir plus : Fiche métier France Travail – Superviseur de centre d'appels



Fiche de poste Superviseur plateau téléphonique H/F

Rejoignez AES INTERIM et contribuez à la performance et à la satisfaction client dans le secteur tertiaire !