

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

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

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 Superviseur plateau téléphonique H/F occupe un rôle central au sein d'un centre de relation client. Au quotidien, il encadre une équipe de conseillers clientèle et veille à la qualité du service rendu. Ainsi, il contribue directement à l'atteinte des objectifs de performance tout en garantissant la satisfaction des clients.

À ce titre, ses principales missions sont les suivantes :

- Animer et accompagner une équipe de téléconseillers au quotidien
- Organiser et ajuster les plannings en fonction des flux d'appels et de l'activité
- Suivre les indicateurs de performance (KPI) et analyser les résultats obtenus
- Réaliser les reportings statistiques et identifier les axes d'amélioration
- Accompagner les collaborateurs grâce aux écoutes, débriefings et plans de progression
- Gérer les demandes complexes, les réclamations et les situations sensibles
- Participer à l'intégration et à la formation des nouveaux collaborateurs
- Communiquer les procédures et les objectifs fixés par l'entreprise
- Contribuer au déploiement de nouvelles offres ou de nouveaux services
- Collaborer avec les différents services internes ainsi qu'avec les prestataires externes

Quelles sont les connaissances et formations requises ?

Pour exercer ce métier, plusieurs compétences techniques et managériales sont nécessaires :

- Formation Bac +2 minimum (BTS, DUT ou équivalent) en commerce, gestion ou relation client
- Expérience de 2 à 3 ans minimum sur un poste similaire en centre d'appels ou centre de contacts
- Bonne maîtrise des outils bureautiques et du Pack Office
- Connaissance des méthodes de management d'équipe
- Maîtrise des techniques de relation client et de gestion des réclamations
- Capacité à analyser des indicateurs de performance et à piloter l'activité

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

Au-delà des compétences techniques, ce poste nécessite de réelles qualités humaines :

- Leadership et capacité à fédérer une équipe autour d'objectifs communs
- Sens de l'écoute et diplomatie
- Organisation, rigueur et autonomie
- Réactivité face aux imprévus
- Résistance à la pression et gestion du stress
- Esprit d'analyse et force de proposition
- Excellent relationnel et sens du service client
- Capacité à motiver et accompagner les collaborateurs dans leur progression

Conditions de travail et risques professionnels

Le Superviseur plateau téléphonique H/F évolue principalement dans un environnement de bureau, au sein d'un centre de relation client.

- Travail en open-space ou sur plateau téléphonique
- Horaires généralement compris entre 8h et 20h, du lundi au samedi, selon un système de roulement
- Poste basé à Noisy-le-Grand
- Utilisation quotidienne d'outils informatiques et de logiciels de gestion de la relation client
- Gestion simultanée de plusieurs priorités et sollicitations
- Pression liée aux objectifs de performance et aux volumes d'activité
- Aucun équipement de protection individuelle spécifique requis

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

La rémunération varie selon l'expérience, le secteur d'activité et les responsabilités confiées.

- Fourchette salariale brute mensuelle : entre 2 900 € et 3 200 € brut par mois
- Soit environ 38 000 € brut par an sur 13 mois

Avantages AES INTERIM

En complément de la rémunération, AES INTERIM propose :

- +10 % d'Indemnité de Fin de Mission (IFM)
- +10 % d'Indemnité Compensatrice de Congés Payés (ICCP)
- Tickets restaurant
- Remboursement de 50 % des frais de transport
- Mutuelle intérimaire

- Accompagnement personnalisé tout au long de la mission
- Accès aux services FASTT (logement, mobilité, garde d'enfants)

Quels sont les métiers proches du Superviseur plateau téléphonique H/F ?

Après une première expérience en management de la relation client, plusieurs passerelles professionnelles sont possibles :

- Responsable d'équipe relation client H/F
- Chef de plateau centre d'appels H/F
- Coordinateur service client H/F
- Responsable expérience client H/F
- Formateur centre d'appels H/F

Perspectives d'évolution

Grâce à l'expérience acquise et à des formations complémentaires, le Superviseur plateau téléphonique H/F peut évoluer vers des fonctions à plus fortes responsabilités telles que :

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

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 métier : Superviseur plateau téléphonique H/F

Rejoignez AES INTERIM et participez activement à la performance des équipes ainsi qu'à l'amélioration continue de l'expérience client au sein d'entreprises reconnues du secteur tertiaire et des services.