D1435
RESPONSABLE DE PLATEAU DE CENTRE D'APPELS

Autres emplois décrits

- Responsable de centre d'appels
- Superviseur / Superviseuse de centre d'appels

Définition

Le Responsable de plateau de centre d'appels organise la gestion des appels pour assurer une communication fluide et efficace.

- Supervise et coordonne l'activité des équipes de téléopérateurs
- Assure la formation et le coaching des agents pour optimiser leur performance et atteindre les objectifs de qualité et de productivité
- Gère les plannings pour assurer une couverture optimale du service
- Analyse les indicateurs de performance clés pour améliorer la qualité du service et son fonctionnement
- Met en place des stratégies pour atteindre les objectifs de satisfaction client
- Résout les problèmes techniques et opérationnels pour maintenir la continuité du service

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau Bac + 2 à Bac + 5 dans les domaines des techniques de commercialisation, du management et négociation de la relation Client. Des connaissances supplémentaires liées au spécificités de l'environnement de l'entreprise sont un atout.

Certifications et diplômes :

- BTS négociation et digitalisation de la relation client
- Licence pro mention management et gestion des organisations

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Management, Social, Soin

- Animer, coordonner une équipe
- Effectuer le suivi administratif (pointages, etc.) et définir les plannings
- Promouvoir un environnement de travail positif et motivant
- Organiser des sessions de formation continue
- Assurer la formation des nouveaux collaborateurs

Développement économique

- Mettre en place des indicateurs de performance pour le suivi qualité
- Optimiser les procédures de traitement des appels pour améliorer l'efficacité Transition numérique
- Elaborer des recommandations stratégiques
- Mettre en œuvre des stratégies pour augmenter la satisfaction client

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Gérer les conflits internes

Savoir-faire secondaires

Management, Social, Soin

- Accompagner des équipes au niveau technique et méthodologique
- Maintenir une communication efficace entre les équipes
- Evaluer les compétences et les performances du personnel
- Encourager l'amélioration continue dans les pratiques
- Gérer les ressources humaines
- Recruter et intégrer une personne
- Définir des besoins en développement des compétences
- Organiser et piloter un programme de formation
- Transmettre une technique, un savoir-faire
- Transmettre des bonnes pratiques et développer des compétences

Développement économique

- Mettre en place des indicateurs de performance technique
- Optimiser l'utilisation des ressources techniques
- Mettre en œuvre des stratégies pour atteindre les objectifs de service
- Analyser les données d'appels pour identifier les tendances
- Développer et fidéliser la relation client
- Elaborer une stratégie commerciale
- Concevoir des stratégies de fidélisation de la clientèle
- Gérer les appels téléphoniques entrants et sortants

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Respecter les normes de sécurité et de confidentialité des données
- Superviser l'activité quotidienne du centre d'appels
- Contrôler la qualité du discours et de l'argumentaire des téléopérateurs
- Vérifier l'identité et les coordonnées de l'interlocuteur
- Analyser les tendances des appels pour améliorer le service
- Vérifier la disponibilité d'un produit

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Agir rapidement en situation d'urgence
- Utiliser les outils numériques — Transition numérique
- Traiter et transmettre des informations chiffrées ou codées
- Respecter les politiques de confidentialité des données — Transition numérique
- Communiquer à l'oral en milieu professionnel

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Elaborer des recommandations stratégiques basées sur l'analyse des données
- Contrôler la conformité des données

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Gérer des réclamations et litiges
- Documenter les appels pour des rapports détaillés
- Effectuer le suivi des commandes, la facturation

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de leadership
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Etre ouvert aux changements

Savoirs

Domaines d'expertise

- Formation des téléopérateurs
- Planification des horaires en centre d'appels — Transition numérique
- Gestion de la relation client (CRM) — Transition numérique
- Analyse des performances des appels
- Logiciels de gestion d'appels téléphoniques — Transition numérique
- Négociation avec les fournisseurs de services
- Connaissance des Nouvelles Technologies de l'information et de la Communication (NTIC) — Transition numérique
- Planification des horaires des employés
- Planification stratégique des opérations — Transition numérique

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Techniques professionnelles

- Techniques commerciales
- Développement de scripts d'appels efficaces
- Techniques de motivation d'équipe
- Evaluation des risques opérationnels
- Optimisation des processus d'appels
- Techniques de vente par téléphone

Normes et procédés

- Marketing téléphonique
- Connaissance des normes de qualité des appels
- Respect des normes de sécurité des données

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En environnement bruyant
- Station assise prolongée

Horaires et durée du travail

- Travail en journée
- Travail les week-ends et jours fériés

Publics spécifiques

- Clientèle d'entreprises

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Entreprises et milieux professionnels
- Organisme public

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Secteurs d'activité

- Communication et marketing

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail