

# 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 aux 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, Soins

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

#### Développement économique

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

Transition numérique

### Savoir-faire secondaires

#### Management, Social, Soins

- Accompagner des équipes au niveau technique et méthodologique
- Maintenir une communication efficace entre les équipes
- Evaluer les performances individuelles des opérateurs
- Transmettre des bonnes pratiques et développer des compétences
- 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

## 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
- Développer des stratégies de fidélisation client
- 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

## Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Agir rapidement en situation d'urgence
- Utiliser les outils numériques
- Traiter et transmettre des informations chiffrées ou codées
- Communiquer à l'oral en milieu professionnel

Transition numérique

## 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
- Gestion de la relation client (CRM)
- Logiciel de gestion clients
- Analyse des performances des appels
- Logiciels de gestion d'appels téléphoniques
- Négociation avec les fournisseurs de services
- Connaissance des Nouvelles Technologies de l'information et de la Communication (NTIC)
- Planification des horaires des employés
- Planification stratégique des opérations

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

## Techniques professionnelles

- Techniques commerciales
- Amélioration continue des services
- 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
- Mise en œuvre de politiques de confidentialité
- 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
- 

# Secteurs d'activité

- Communication et marketing