



RESPONSABLE DE PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE



#cohésionsociale

LA COHÉSION SOCIALE RECRUTE

+ DE 10 000
ALTERNANTS

Liens utiles

[Générer une fiche de poste](#)
[Générer une offre d'emploi](#)
[Trouver le métier fait pour moi \(Quiz\)](#)

Salaire

débutant :
2393 € net



confirmé :
3158 € net



Le(la) responsable de plateforme téléphonique a en charge le management et le bon fonctionnement de cette plateforme ainsi que son développement dans le souci permanent d'assurer la meilleure qualité, de service aux clients. Il(elle) en est le garant à toutes ses étapes en organisant la production et en pilotant la performance en étroite collaboration avec les superviseurs qu'il encadre.

Missions principales

- ▶ Planifier et coordonner les activités de l'équipe.
- ▶ Piloter et contrôler l'ensemble.
- ▶ Préparer et mettre en œuvre des scripts d'accueil téléphonique.
- ▶ Créer des dossiers et des procédures par client.
- ▶ Optimiser et suivre la productivité de la plateforme.
- ▶ Animer et encadrer une équipe de superviseurs sur le terrain.
- ▶ Informer les superviseurs sur les résultats de la plateforme.
- ▶ Proposer des plans d'action sous forme de reportings détaillés, ratios clés, modes d'organisation.
- ▶ Proposer des activités correctives, de mise en place de process et d'outils nouveaux.
- ▶ Participer aux recrutements.
- ▶ Former les superviseurs et veiller à leur montée en compétences.
- ▶ Fixer des objectifs collectifs et individuels de performance.
- ▶ Animer des réunions.
- ▶ Suivre la démarche qualité de l'entreprise sur la production, l'amélioration de la performance.
- ▶ Participer à des projets transversaux de l'entreprise.

Formations

Ci-dessous, les formations dispensées en alternance pour ce métier :

- ▶ **SANS NIVEAU SPÉCIFIQUE**
- ▶ **BAC+2 (NIVEAU 5 / III)**
- ▶ **BAC+3 / BAC+4 (NIVEAU 6 / II)**

Compétences requises



SAVOIR-FAIRE

Classer
Comparer
Concilier
Constater
Coordonner
Encadrer
Enquêter
Expliquer oralement
Informar par écrit
Persuader...



SAVOIR-ÊTRE

Autonomie
Capacité à travailler en équipe
Capacité à travailler sous pression, à gérer le stress
Capacité d'adaptation
Écoute
Sens de l'organisation, priorisation des tâches...



COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

Accompagner à l'utilisation du numérique
Communiquer grâce aux outils numériques
Protection des données
Se former grâce au numérique

Conditions de travail

Le(la) responsable de plateforme téléphonique est employé(e) dans les secteurs suivants : accueil en entreprise et accueil événementiel, accueil téléphonique d'entreprise, centres de contacts, domiciliation et hébergement d'entreprises, recouvrement de créances, renseignements commerciaux et informations d'entreprises.