



Poste : Superviseur Téléactions Confirmé (H/F)

Contrat : CDI

Disponibilité : Immédiate

Lieu : Paris

Rémunération : selon profil.

Présentation

CertiNergy est une entreprise dynamique opérant dans le secteur du développement durable et de l'énergie depuis 2008.

Nous recherchons dans le cadre de notre développement un Superviseur Téléactions Confirmé (H/F) en CDI.

Missions :

Au sein d'une équipe dynamique, vous serez en charge de :

- Gestion des fichiers ou des campagnes CRM ;
- Tests des scripts et tests d'appels sur les campagnes avant mise en production ;
- Répartition, affectation, distribution aux équipes des fichiers ou des campagnes, dans l'optique d'atteinte des objectifs des campagnes ;
- Suivi du remplissage des fichiers, vérifications des cohérences et du remplissage de la base ;
- Ecoutes et analyse des appels sur les agents, à raison d'un minimum de 2 écoutes par agent par jour
- Reporting quotidien de l'activité du service ;
- Travail en binôme avec le responsable du service, assure son remplacement sur les sujets en cours en cas d'absence ;
- Informations et alertes auprès de la hiérarchie en cas de constatation d'anomalies.

Profil Formation :

Niveau de formation : BAC + 3 à BAC + 5

Expérience requise : Un minimum de 2 années d'expérience en supervision télémarketing est souhaité.

Compétences et qualités requises : Maîtrise des techniques de télévente, de prise de rendez-vous, sens relationnel, expression claire et efficace, résistance aux échecs, dynamisme, organisation, réactivité, autonomie et capacité d'initiative. Supervision d'équipes locales ou distantes. Esprit d'analyse et de synthèse. Capacité de rédaction de documents.

Déplacements à prévoir.

CV+LM sous la référence « STAC_RH » à rh@certinergy.com