**RECRUTEMENT EN CDI D’UN(E) SUPERVISEUR SENIOR BILINGUE F/H.**

Webhelp Compiègne recrute pour le compte de son client spécialisé pour la réservation de voyage d’affaires un(e) Superviseur Sénior **Bilingue** F/H.

**Vous êtes intéressé (e) par un nouveau challenge ? Vous souhaitez intégrer une entreprise dynamique en plein essor et à dimension humaine ? Rejoignez nos équipes et faites valoir vos talents !**

**QUELLE MISSION POUR LE/LA SUPERVISEUR SENIOR ?**

Le/la superviseur senior gère en autonomie une activité allant jusqu’à jouer le rôle de chef de projet en fonction de la taille du projet. Il/elle manage, anime une équipe de superviseurs et conseillers clients, puis développe leurs compétences.

**VOICI VOTRE JOURNEE TYPE :**

1. **PILOTAGE DU PROJET :**

* Analyser les résultats de son activité et définir les plans d’actions nécessaires,
* S'assurer du respect des processus et normes qualité (ISO, NF345, LRS) sur son périmètre,
* Gérer le turn over, l'absentéisme et mettre en place les plans d'actions nécessaires,
* S'assurer de la disponibilité des ressources et des moyens de production nécessaires,
* Gérer les incidents de production,
* Assurer les éléments administratifs du projet,
* Suivi des indicateurs,

1. **GESTION DU CLIENT DONNEURS D’ORDRES :**

- Participer à l'élaboration et l'animation des COPROD, COPIL et visites clients,

- Contribuer à l'apport de valeur ajoutée sur son périmètre,

1. **MANAGEMENT D’EQUIPE :**

- Animer, motiver et fidéliser son équipe,

- Informer son équipe sur les performances projet,

- Evaluer ses collaborateurs, définir leurs axes de développement,

- Accompagner leur montée en compétences,

- Faire respecter les valeurs Webhelp,

**PROFIL.**

* De formation Bac à Bac +2,
* Vous avez 2 ans d’expérience dans un centre d’appel,
* Vous êtes **BILINGUE** (Anglais),
* Vous maîtrisez les outils Word, Excel et Powerpoint,
* Contrat de CDI,

**QUALITES ET COMPETENCES REQUISES :-**

* Vous êtes rigoureux(se), force de proposition et avez des compétences d'analyse,
* Être capable de communiquer à l’écrit et à l’oral,
* Développer une intelligence relationnelle,
* Avoir un esprit d’analyse et de synthèse,
* Être capable de s’adapter,
* Resistance à des situations difficiles,
* Toujours orienté client.

**Vous êtes respectueux(se) des valeurs d’engagement, d’unité, de reconnaissance, d’exemplarité et pensez pouvoir créer le « Wahou » ? Plus que votre parcours, c’est votre motivation et votre personnalité qui feront la différence. Venez nous rejoindre pour contribuer à notre réussite collective !**