

Fiche de poste Chef de projet Pôle Emission

Contexte :

Performance Directe est une société basée à Annecy (74370 Pringy).

Notre métier est d'optimiser la gestion relation clients à distance en combinant le digital et l'humain pour une relation plus interactive, plus intelligente, et encore plus rentable. Chaque jour, nous travaillons pour une exécution parfaite de la relation clients pour nos marques partenaires auprès de leurs clients privilégiés.

Notre raison d'être : résoudre les problématiques clients de manière Pragmatique, Rapide, Economique, Efficace.

Missions :

1. En charge des résultats opérationnels, de la qualité du discours et du respect des procédures du pôle Emission

- Etre l'œil du client au sein de l'équipe Emission
- Etre proactif et réaliser les analyses nécessaires pour améliorer la production et les résultats
- Réaliser des écoutes des conseillers et faire des retours aux conseillers et au superviseur
- Former les conseillers en binôme avec le superviseur
- Etre garant de la mise à jour des procédures et des bases de connaissance
- Etre garant du respect des règles de fonctionnement
- Remonter et alerter le responsable de pôle sur les besoins ou les difficultés de l'équipe

2. Coordination de la mise en place des campagnes

- Accompagner le responsable de pôle dans la prise en charge des cahiers des charges clients
- Piloter la réalisation des campagnes avec l'IT (construction et mise à jour des scripts d'appels, mise en place des statistiques...)

3. Suivi opérationnel des clients

- Rédiger les livrables destinés aux clients (rapports finaux, analyses, comptes rendus, ...) avec l'appui du responsable de pôle
- Réaliser les statistiques mensuelles
- Prendre en charge le suivi des boîtes emails des clients

Profil

- Etre curieux et rigoureux
- Esprit d'initiatives
- Esprit d'analyse
- Sens relationnel et esprit d'équipe
- Capacité d'adaptation

Compétences :

- Maîtrise de l'outil Excel et de PowerPoint
- La maîtrise de Sphinx est un plus
- Bon niveau d'anglais lu, parlé, écrit

Formation : BAC+4 / BAC+5, Master, IAE, Ecole de commerce

Lieu de travail : Annecy Le vieux

Dates et durée : CDI

Contact : Merci de contacter Sandrine EKLOU au 0450663325 pour prendre rendez-vous

Salaire : Selon profil