



Team Leader Support Client (H/F) / CDI

L'entreprise :

SACEO est une société toulousaine éditrice de logiciel.

En 2010, Opisto, logiciel de gestion 100% dédié aux Centres VHU (casses automobiles) et 100% connecté est créé. A ce jour, Opisto est le logiciel de référence sur le marché du recyclage et de la pièce automobile d'occasion avec plus de 400 Centres VHU Agréés partenaires et plus de 2 millions de pièces de réemploi disponibles, en temps réel, sur nos sites internet opisto.fr et opisto.pro.

Si vous souhaitez intégrer une entreprise à taille humaine de 23 collaborateurs, travailler dans une dynamique jeune et que vous justifiez d'une expérience en tant que team leader / superviseur de centre d'appels idéalement pour un éditeur de logiciel et que vous êtes capable de faire de l'assistance en français et ponctuellement en d'autres langues (anglais, espagnol) alors ce poste est fait pour vous

Caractéristiques du poste :

Type de contrat :	CDI - 35H (09h00-12h00/ 14h00-18h00 du lun au ven)
Lieu de travail :	1 Place Auguste Albert - 31500 Toulouse
Début de mission :	Dès que possible
Rémunération :	selon profil et expérience + couverture à 50% de la Mutuelle entreprise + prise en charge à 50% des Tickets Restaurant d'un montant total de 150€/mois

EXPÉRIENCE EXIGÉE DE 2 ANS MINIMUM

Les missions confiées seront les suivantes :

Directement rattaché au responsable du Pôle support client, vous encadrez, animez et managez une équipe de techniciens support client. Vous contribuez à leur développement et à l'atteinte d'objectifs communs. Vos principales missions :

- Superviser l'équipe de technicien support et les accompagner au quotidien
- Gérer la disponibilité des ressources humaines (plannings, congés, ...),
- Réception des appels / emails entrants des utilisateurs logiciel en complément de l'équipe lorsque nécessaire.
- Saisir et analyser les incidents ou anomalies de fonctionnements signalés.
- Faire monter en compétence chacun des techniciens et mettre en œuvre les mesures d'accompagnement adaptées pour leur permettre d'atteindre leurs objectifs.
- Faire le retour des axes d'amélioration possibles pour optimiser et automatiser les procédures d'appel et notifications.
- Améliorer le fonctionnement et la proactivité du service Support client
- Être garant de la qualité de prestations des techniciens et du respect des objectifs au niveau individuel et collectif
- Participer aux recrutements et assurer la formation d'intégration
- Assurer un reporting régulier auprès du responsable du Support Client
- Véhiculer les valeurs de l'entreprise et montrer l'exemple

Compétences recherchées :

Votre leadership, votre pédagogie, votre relationnel, votre rigueur et votre capacité à communiquer aussi bien à l'oral qu'à l'écrit vous permettront de réussir dans ce poste. Dans le cadre de vos expériences, vous avez su faire preuve :

- D'une capacité à fédérer, encadrer, analyser et animer une équipe
- De compétences comportementales, managériales et d'ambition
- D'un esprit d'initiative et d'un sens du service
- D'une capacité d'organisation et d'analyse
- De rigueur
- D'une bonne communication
- D'une bonne aisance relationnelle orientée «satisfaction client»

Vous souhaitez postuler à cette offre, merci d'envoyer votre CV à l'adresse suivante : rh@opisto.fr

Pour toutes autres informations :

<https://www.opisto.fr/>

<https://www.facebook.com/opisto.fr/>

<https://www.linkedin.com/company/11084084>