



Superviseur CRC H/F – CDI – EA d'Orléans

L'ANRH, entreprise associative de l'Economie Sociale et Solidaire, promeut une société plus inclusive où l'économie est au service de l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap ! Notre mission ? Accompagner des hommes et des femmes dans l'emploi, quels que soient leurs handicaps, grâce à un travail rémunéré, un accompagnement personnalisé et une politique de développement des compétences forte.

Contexte et missions :

Notre Entreprise Adaptée (EA) d'Orléans accompagne plus d'une centaine de salariés qui exercent des métiers variés dans le domaine du conditionnement, de la blanchisserie, du SAV de petits électroménagers et dans les prestations administratives. Dans le cadre du développement de notre Centre de Relation Client à Distance nous recherchons un Superviseur H.F

Rattaché à la Responsable d'Activité vos principales missions sont les suivantes :

- Vous managez au quotidien une équipe d'une dizaine de collaborateurs (planning, montée en compétences, gestion des absences, entretien annuel etc.) en tenant compte des contraintes liées à leur handicap.
- Vous suivez, accompagnez et évaluez vos collaborateurs dans la réalisation des prestations afin de maintenir et améliorer le niveau de service.
- Vous garantisiez la bonne réalisation des prestations dans le respect des procédures internes et des attentes des clients et suivez les différents indicateurs de pilotage.
- Vous êtes l'interlocuteur opérationnel des clients pendant la réalisation des prestations (suivi de la prestation, comité de pilotage etc.) et participez à l'identification de nouvelles opportunités commerciales.
- Vous contribuez à l'amélioration des outils et assurer le reporting de votre activité.

Ces missions ne sont pas exhaustives et peuvent être amenées à évoluer. Vous serez également amené à participer à la vie de l'établissement en travaillant sur des projets transverses (Plan d'action Développement Durable, Journée d'intégration etc.)

Profil recherché :

Disposant d'une expérience confirmée dans le domaine de la relation client, vous avez idéalement une première expérience dans le management. Vous appréciez être au contact des équipes sur le terrain et savez faire preuve de pédagogie.

De nature organisée, vous maîtrisez impérativement les outils informatiques (Suite Office, ...) et êtes capable d'adapter votre discours à vos différents interlocuteurs. Vous avez le sens du service client et appréciez le contact humain.

Bienveillant, vous avez envie de vous engager auprès d'une équipe de passionnés en participant à l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap ? Alors n'hésitez plus à postuler à contact-ea-orleans@anrh.fr

L'inclusion fait partie des valeurs de l'ANRH. Notre ambition est de recruter et promouvoir des talents divers. Nos annonces ne ciblent pas de genre, ici l'usage du masculin est utilisé afin d'alléger le texte. Tous nos postes sont également ouverts aux personnes en situation de handicap.

Modalités du contrat

- Type de contrat : CDI à temps plein
- Lieu de travail : Orléans
- Date de début : Dès que possible
- Rémunération : 2100-2200€ bruts mensuels selon profil et expérience