



## **Chef d'équipe centre de relation client H/F – CDI – ORLEANS**

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 une centaine de salariés qui exercent des métiers variés dans le domaine du conditionnement, de la blanchisserie, de la relation client et dans les prestations administratives. Notre projet vise à développer le métier de Gestion de la Relation Client (GRC) du site, dans un contexte de travail collaboratif intersites ANRH.

Dans le cadre d'un remplacement, nous recherchons un chef d'équipe afin de manager l'équipe sur les flux d'activités multicanaux avec une large gamme de prestations (appels entrants, sortants, conseil, enquête...) auprès des entreprises et/ou collectivités. Concrètement vos principales missions sont les suivantes :

- Manager au quotidien l'équipe de téléconseillers (planning, montée en compétences, gestion des absences, entretien annuel et professionnel etc.),
- Identifier les besoins en formation individuelle et collective et mettre en place des plans de développement adaptés,
- Suivre, soutenir et évaluer la prestation des téléconseillers afin de maintenir et améliorer le niveau de service avec l'outil KIAMO,
- Piloter et analyser les différents indicateurs de performance et proposer des axes d'amélioration,
- Contribuer au bon développement des relations clients en participant notamment aux comités de pilotage.

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 :**

Vous disposez idéalement d'un BTS NDRC et vous possédez une expérience confirmée de 3 ans minimum dans le domaine de la relation client et vous avez une solide expérience dans le management.

Vous êtes pédagogue, vous avez le sens du service client et vous appréciez le contact humain (capacité d'écoute et de disponibilité). Vous faites preuve d'organisation, d'esprit d'analyse et de synthèse. Vous maîtrisez impérativement le Pack Office et les outils d'analyses statistiques.

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 !

*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 contractuelles :**

- Type de contrat : CDI à temps plein
- Statut : Non cadre
- Lieu de travail : Orléans
- Prise de poste : dès que possible
- Rémunération : 2400€ - 2500€ bruts selon profil et expérience
- Avantages : 12 RTT par an, titres restaurants, prise en charge du transport à 50%

**contact-ea-orleans@anrh.fr**