

Responsable des Activités BACK et FRONT OFFICE H/F – CDI – EA TOURS

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 établissement de l'entreprise adaptée de Tours (37), composé de 140 salariés, propose des prestations BtoB autour de 3 pôles d'activités aussi bien réalisées dans nos locaux et/ou chez nos clients.

- Les prestations tertiaires :
 - Back office : saisie de données, numérisation, vidéocodage, gestion du courrier
 - Front office : gestion des appels entrants et sortants et outil multicanal
- Les services généraux : nettoyage des locaux et entretien/création des espaces verts

Nous recrutons dans le cadre d'un remplacement, un.e Responsable d'activité Back et front office en CDI directement rattaché.e à la Direction de l'Établissement. Fidèle à sa raison d'être et à son engagement en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap, l'ANRH souhaite accélérer le développement de ses activités numériques et de la GRC grâce à une stratégie commerciale ambitieuse, visant l'acquisition de nouveaux clients en front office et en back office.

Concrètement vos principales missions seront les suivantes :

Management et Pilotage des Équipes GRC et Travaux Administratifs :

- Superviser, avec les chefs d'équipes, l'ensemble des équipes de production de 55 personnes, incluant les activités GRC et les travaux administratifs, en tenant compte des contraintes liées au handicap et en veillant à la montée en compétences des collaborateurs.
- Assurer le suivi des performances individuelles et collectives et le reporting auprès du N+1 afin de garantir la bonne circulation de l'information.

Développement commercial et amélioration continue de l'activité GRC

- Contribuer activement au développement commercial en collaboration avec la Direction et les membres des Commissions GRC et numériques.
- Identifier et traiter les appels d'offres stratégiques du plan d'actions 2026, en coordonnant l'ensemble des étapes de réponse.
- Animer l'action commerciale des établissements en hypervision : pilotage des actions sortantes, construction des offres, création de scénarios de contact multicanal, organisation et réalisation des briefs, réponses techniques, chiffrages et négociations.
- Coordonner et animer la relation client du portefeuille de l'établissement de Tours.
- Participer à l'hypervision des moyens de production des trois établissements de la commission GRC
- Manager et animer l'équipe back office avec 3 chefs d'équipe et front office avec 1 chef d'équipe

Cette liste de missions n'est pas exhaustive et vous serez amené.e à participer aux différents projets transverses de l'Association, dans une démarche constante de synergie inter-établissement.

Profil :

De formation supérieure BAC+2 et plus, vous avez une expérience solide dans le développement et le management d'un centre d'appels et des activités back office et vous maîtrisez les KPIs ainsi que les standards du métier. Vous avez déjà démontré votre capacité à développer une activité commerciale, que ce soit en gagnant de nouveaux clients ou en ouvrant de nouveaux marchés.

À l'aise avec les outils digitaux, vous utilisez facilement les CRM, les outils de campagnes marketing et les réseaux sociaux pour construire une ingénierie commerciale.

Vous savez prendre un brief, analyser un besoin, construire une réponse adaptée et présenter un chiffrage cohérent avec la structure de coûts. Vous êtes reconnu.e pour votre capacité à conclure des contrats. Vous savez argumenter, mettre en valeur une offre et négocier dans l'intérêt de votre activité.

Bienveillant.e, 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. Tous nos postes sont également ouverts aux personnes en situation de handicap.

Modalités contractuelles :

- Type de contrat : CDI à temps plein
- Localisation : Poste basé à Tours. Des déplacements ponctuels à Orléans et Nantes sont à prévoir.
- Statut : Cadre au forfait avec 12 RTT/an
- Prise de poste : A pourvoir dès que possible
- Salaire brut mensuel : 3 000 € - 3 200 € selon profil et expérience
- Avantages : Carte restaurant 8.80€/jour (participation employeur 5.28€/jour travaillé), télétravail possible après la phase d'intégration

contact-ea-tours@anrh.fr