



SUPERVISEUR RELATION CLIENT

ROME : M1704

1. FORMATION - QUALIFICATION

Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau III dans le télé conseil, d'un niveau IV et d'expérience dans la télévente.

2. ACTIVITE

Répondre par OUI / NON

Activités principales	Je suis capable de le faire
Participer à l'élaboration d'une stratégie de relation clientèle	
Définir les plans d'actions annuels d'une entreprise	
Contrôler l'application d'une procédure	
Concevoir des indicateurs de performance	
Proposer des axes d'amélioration et d'évolution	
Réaliser le bilan d'activité d'un service et informer les acteurs concernés	
Réaliser un suivi d'activité	
Recueillir l'avis et les remarques d'un client	
Proposer des solutions techniques à un client	
Coordonner l'activité d'une équipe	
Gérer les ressources humaines	

3. CONTRAINTES

Répondre par OUI / NON

Contraintes	Je suis capable de le faire
Travail continu sur écran	
Exposition au bruit	
Open-space	
Port de casque téléphonique possible	
Gestes répétitifs	
Position assise prolongée	
Pression liés aux objectifs	
Amplitude horaire importante	