



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

2.1. DESCRIPTION DE L'ACTIVITE

2.1.1. ACTIVITE PRINCIPALE

- 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

2.2. MACHINES ET OUTILS UTILISES

- Ordinateur
- Téléphone

3. CONTRAINTES

3.1. CONTRAINTES PHYSIQUES

- Travail continu sur écran
- Exposition au bruit
- Open-space
- Port de casque téléphonique possible
- Gestes répétitifs
- Position assise prolongée

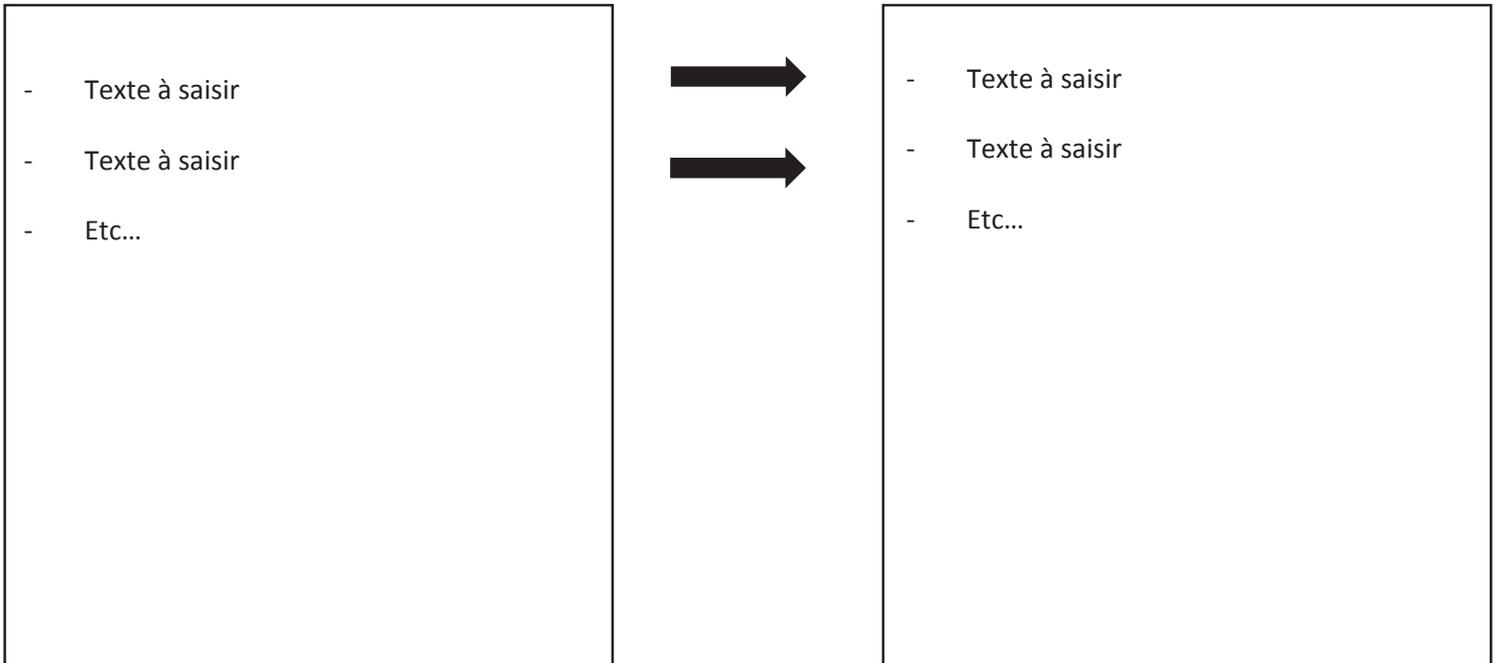
3.2. CONTRAINTES ORGANISATIONNELLES

- Pression liés aux objectifs
- Amplitude horaire importante

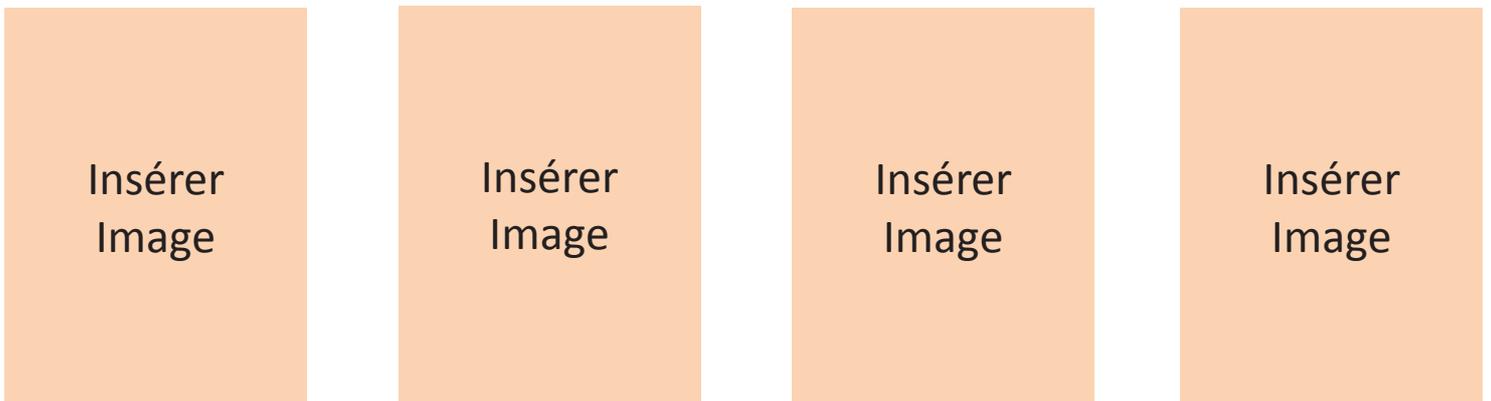
4. HANDICAP

Moteur	Compatible avec aménagement
Maladie invalidante	Compatible avec aménagement
Visuel	Compatible avec aménagement
Auditif	Compatible avec aménagement
Psychique	Pas ou peu compatible
Traumatisme crânien	Pas ou peu compatible
Mental	Pas ou peu compatible

4. EXEMPLES D'AMENAGEMENT DE POSTE



Illustrations



Titre de l'image

Titre de l'image

Titre de l'image

Titre de l'image