

À propos de l'offre d'emploi

Poste basé à Lyon, CDI

Vous souhaitez vivre une nouvelle aventure professionnelle et prendre part à une expérience enrichissante ?

Nous sommes à la recherche de potentiels, de talents que nous allons faire grandir au travers de missions stimulantes et d'une politique RH ambitieuse.

Basé(e) au sein du siège social de Cegid à Lyon, en tant que Manager support client, vous pilotez une équipe d'une vingtaine de techniciens support afin d'assurer un bon niveau de qualité de satisfaction client.

Parlons de vous...

- Vous justifiez d'une expérience significative en tant que manager d'un centre de support technique informatique (téléphonique),
- Vous maîtrisez le pilotage de production afin de comprendre et analyser la situation actuelle,
- Doté(e) d'un fort leadership, vous êtes à même de prendre des décisions et de maintenir le cap,
- Vous êtes reconnu(e) pour votre excellent relationnel et êtes capable de désamorcer les situations conflictuelles afin d'obtenir l'adhésion du client,
- Vous êtes force de proposition dans un but d'amélioration de méthodes, règles et outils de communication notamment,
- Vous avez une appétence pour le secteur informatique.
- Des notions d'anglais sont un plus.

Au-delà des compétences métiers, nous recherchons des talents qui souhaitent exprimer leur potentiel et ouvrir les possibles avec nous car nous considérons que le partage des idées et l'intelligence collective sont source de valeur ajoutée et de performance pour tous. C'est avant tout votre curiosité, votre esprit d'équipe et votre engagement qui feront la différence.

Vos challenges

- Vous pilotez l'activité du support client en adéquation avec les priorités d'appels (suivi d'activité interne et de sous-traitance, nombre d'appels, productivité, CA...),
- Vous mettez en adéquation les effectifs afin de garantir le bon niveau de service clients,
- Vous managez votre équipe et la performance individuelle de vos collaborateurs (10 à 20 personnes),
- Vous faites appliquer les bonnes pratiques du support client,
- Vous développez le CA additionnel,
- Vous prenez en charge la gestion des litiges clients et définissez les plans d'actions adéquats,
- Vous informez et alertez la hiérarchie en cas de difficultés, de litiges ou d'anomalies.

Votre écosystème

Cegid, c'est un groupe international de plus de 3600 collaborateurs dans plus de 20 pays qui accompagnent les professionnels des métiers de l'Expertise-Comptable, de la Paie et des Ressources Humaines, de l'ERP, de la fiscalité et du Retail.

Cegid conçoit des solutions de gestion utiles et innovantes pour ses clients, afin de devenir leur partenaire préféré en comprenant leur métier et leurs enjeux pour permettre aux clients de transformer leurs défis en opportunités.

Les valeurs de Cegid : s'engager ensemble, s'inspirer de nos clients et explorer toujours.

En rejoignant Cegid, vous vous donnez les moyens de vivre vos ambitions et d'être créateur de valeur.

Ensemble accélérons nos talents !