

RESPONSABLE D'EQUIPE H/F

Handicall Lyon recherche un(e) Responsable d'Equipe H/F.

Vous souhaitez intégrer une entreprise en pleine croissance ?
Vous avez envie de vous investir dans un projet social et humain ?

Handicall est incontestablement, l'opportunité que vous recherchez. Handicall Lyon est un centre de relation client - entreprise adaptée. Sa création à Bordeaux en 2004 s'est accompagnée de trois ouvertures de sites en l'espace de 4 ans (Tours en 2008, Chartres en 2010 et Lyon en 2012). Notre spécificité ? Combiner l'activité de centre d'appel et l'intégration des collaborateurs en situation d'handicap, en les formant et les professionnalisant dans les métiers de la relation client.

www.handicall.fr

Votre rôle dans notre entreprise :

Sous la responsabilité du Responsable de Site, vous encadrez une équipe de 10 à 12 collaborateurs. Vous contribuez au bon déroulement et au succès des missions qui sont confiées à votre équipe.

Véritable moteur de la réussite de votre équipe, vos missions consistent à :

- Motiver et manager votre équipe ;
- Former votre équipe tout au long de l'année ;
- Fixer des objectifs collectifs et définir les plans de progrès individuels ;
- Suivre et évaluer les résultats quantitatifs et qualitatifs de votre équipe ;
- Faire remonter les informations au Responsable production ;
- Se faire le relais des décisions/informations de la hiérarchie en donnant du sens ;
- Gérer les activités en garantissant les objectifs clients ;
- Gérer les plannings, horaires, retards, absentéisme, tâches administratives....

Profil recherché :

- Votre **sens du service client** ne fait aucun doute
- Vous êtes orienté(e) vers les **résultats et la performance**
- Vous maîtrisez l'**environnement téléphonique de centre d'appels** et les outils informatiques
- Vous savez **recueillir et synthétiser** des informations
- Vous êtes **dynamique** et faites preuve d'**esprit d'équipe**
- Votre sens de l'**organisation** ne fait aucun doute
- Et vous avez une certaine **résistance au stress**

La maîtrise de la langue française à l'oral comme à l'écrit ainsi qu'un bon niveau de calcul sont exigés.

NB : à compétences égales, priorité sera donnée aux personnes en situation de handicap avec une RQTH en cours de validité

Informations contractuelles :

Poste à pourvoir sur le site de Lyon : Handicall Lyon – 17 rue Crépet – 69007 LYON

Une aide à la mobilité peut être envisagée pour votre intégration.

Contrat : CDI - 35 heures

Salaire et avantages : à voir selon expérience + primes variables + mutuelle + tickets restaurant