

RESPONSABLE D'EQUIPE PLATEFORME TELEPHONIQUE H/F

Depuis l'ouverture d'une succursale à Lisbonne en septembre 2015, Génération Portugal compte aujourd'hui plus de 200 collaborateurs. Portée par une forte croissance, l'entreprise continue son développement et recrute **un.e Responsable d'Equipe Plateforme Téléphonique**

Après une formation interne au métier et outils de gestion, votre mission consistera à piloter la production d'une équipe non dédiée de gestionnaires dans le respect des valeurs, des objectifs définis par votre responsable.

Vos missions :

- Piloter et suivre au quotidien l'activité de l'effectif en prise d'appels (jusqu'à 30 gestionnaires),
- Etre le garant de l'atteinte des objectifs de qualité de service,
- Paramétrer et piloter la distribution des flux, superviser l'activité
- Produire les données statistiques, quantitatives et qualitatives,
- Participer à la définition des prévisions d'appels, de la couverture de charge et la planification,
- Organiser les contrôles sur la gestion des appels
- Apporter, le cas échéant, une assistance d'expertise.

Profil recherché :

De formation supérieure, vous bénéficiez d'une expérience réussie sur un poste similaire en centre d'appel.

Capacité d'adaptation, prise d'initiative, rigueur, sens de l'analyse et du service sont autant d'atouts pour réussir à ce poste.

Poste basé à Lisbonne - Parque das Nações

Devenez une clé du succès de Génération en apportant votre talent et votre dynamisme au service d'une société en pleine croissance, soucieuse de la qualité de vie et du bien-être de ses collaborateurs

Découvrez l'entreprise sur generation.fr

Rendez-vous sur nos pages Facebook "Génération Lisbonne", et LinkedIn "Génération SAS"

Contact : Adressez votre CV et lettre de motivation à drh.portugal@generation