

RESPONSABLE PLATEAU (H/F)

Description du métier

Le responsable plateau organise, coordonne, anime et suit l'activité du service de téléconseillers selon la politique commerciale, marketing et de la relation client de l'entreprise. Il peut être amené à intervenir dans le domaine commercial, des services à la clientèle, de l'assistance technique, dans l'après-vente.

Il a en charge le bon fonctionnement du service ainsi que son développement dans le souci constant de l'optimisation de l'activité et de la qualité du service à la clientèle.

Il établit en lien avec sa direction et les services concernés (commercial, marketing, communication, technique) un plan d'action pour atteindre les objectifs fixés en utilisant les moyens et budgets alloués.

Il organise et pilote l'activité, suit les résultats et la performance en étroite collaboration avec son équipe. Selon les objectifs à atteindre, il peut être amené à proposer et mettre en œuvre des actions correctrices ou d'améliorations si nécessaire.

Il fournit une aide technique à l'équipe en cas de besoin et peut être amené à traiter directement certains litiges, réclamations ou incidents complexes.

Activités associées

- Veille sur le marché.
- Identification des objectifs à atteindre et des moyens nécessaires en lien avec la politique commerciale, marketing et de la relation client de l'entreprise.
- Elaboration du plan d'action.
- Organisation, planification et gestion des différentes étapes du plan d'action.
- Pilotage, suivi et contrôle du plan d'action.
- Analyse des résultats et des indicateurs de performance.
- Définition et mise en œuvre des actions de développement et d'ajustement du plan d'action et/ou des offres de l'entreprise en fonction des résultats commerciaux.
- Participation à la définition et à la coordination des actions de communication, de promotion et d'informations sur les offres de l'entreprise.
- Management et gestion des collaborateurs de son équipe.
- Suivi et transmission des informations relatives à l'activité et la productivité du service.

A noter : selon l'organisation de l'entreprise, la partie réclamation peut être confiée à un service spécifique.

Autres appellations du métier

- Responsable de plateforme d'appels
- Chef de plateau
- Chef de Plateau d'un centre d'appels téléphoniques ou du service client
- Manager centre d'appels/responsable d'équipe

Accès au métier, formations

Profil recherché :

Le métier est accessible aux personnes issues du terrain avec une expérience dans des fonctions intermédiaires. Des formations en interne permettent d'évoluer, selon l'organisation et la taille du service vers le poste de superviseur puis de responsable plateau.

En recrutement externe : niveau bac+2 (BTS, DUT...) à bac + 4/5, formation commerciale, masters professionnels en marketing, en communication, écoles de commerce et de gestion. La durée de l'expérience requise varie en fonction du niveau de formation du candidat au poste.

Une pratique de l'anglais est recommandée.

Formations (liste non exhaustive) :

- DUT - Techniques de commercialisation
- BTS - Management commercial opérationnel
- TP - Manager d'équipe relation client à distance
- Titre niv.6 Responsable en marketing, commercialisation et gestion
- Titre niv.7 Manager relation client (MS)

Relations fonctionnelles internes /externes

En interne : Selon les entreprises, il intervient sous la responsabilité de la direction générale, de la direction de la relation client ou de la direction commerciale. Il est en relation permanente avec l'équipe de téléconseillers et le cas échéant avec le ou les superviseurs qui les encadrent. Il travaille en collaboration avec le service marketing, service commercial, l'administration des ventes, service technique et les services supports : ressources humaines, juridiques...

En externe : Il est en relation avec les clients, les prospects, partenaires et contacts institutionnels.

Mobilité professionnelle

Avec l'expérience, il peut évoluer vers les fonctions de la direction de la relation client ou de la direction commerciale. Il peut également évoluer vers le métier de directeur de centre d'appels.

RESPONSABLE PLATEAU (H/F)

Compétences

GARANTIR LA DÉCLINAISON ET LA MISE EN ŒUVRE DE LA STRATÉGIE COMMERCIALE, MARKETING ET DE LA RELATION CLIENT DE L'ENTREPRISE

- Effectuer une veille permanente sur son marché, les différents acteurs et la concurrence.
- Analyser l'évolution des marchés, la concurrence afin d'adapter en permanence les offres de l'entreprise.
- Appréhender les caractéristiques des produits/services/solutions.
- Appréhender la politique commerciale, marketing et de la relation client de l'entreprise.
- Fixer les objectifs avec sa direction et les axes prioritaires.
- Déterminer un plan d'action, les moyens et les ressources nécessaires de mise en œuvre.
- Mettre en place des scripts d'accueil, procédures, modalités de traitement des demandes des clients, des outils de suivi et de performance du plateau.
- Concevoir le circuit de l'information du service (réunions, notes...).

ORGANISER, PILOTER, SUIVRE ET ADAPTER L'ACTIVITÉ DU SERVICE DE TÉLÉCONSEILLERS

- Organiser, coordonner, superviser l'activité du service de téléconseillers dans le respect des objectifs définis.
- Veiller et garantir la bonne application du plan d'action, des procédures au niveau de son équipe.
- Suivre la conformité des orientations définies, l'efficacité et la qualité de la relation clientèle.
- Identifier les écarts et les axes d'améliorations/actions correctives dans la mise en place de process et d'outils nouveaux.
- Assurer le suivi de la mise en œuvre des actions correctives.

SUIVRE LES RÉSULTATS, LA PERFORMANCE ET LA PRODUCTIVITÉ DU PLATEAU

- Concevoir les tableaux de bord de gestion et de suivi liés à l'activité.
- Appréhender, suivre, analyser les résultats individuels et collectifs et valider l'atteinte des objectifs.
- Évaluer la performance et la productivité, identifier les éventuels écarts.
- Identifier les leviers pour développer et optimiser la performance et la productivité du plateau et proposer des actions d'amélioration ; piloter leur mise en œuvre.
- Assurer des reportings réguliers à la direction.

MANAGER ET ENCADRER UNE ÉQUIPE

- Organiser et gérer les plannings du personnel en s'assurant de leur cohérence.
- Organiser et conduire des réunions avec les membres de l'équipe.
- Transmettre les informations et consignes à l'équipe.
- Animer son équipe, anticiper et gérer les difficultés, les conflits.
- Assister l'équipe dans l'exécution, apporter un appui technique et/ou méthodologique.
- Veiller à l'application de la réglementation du droit du travail (rythmes et durées de travail) en lien avec sa direction.
- Effectuer les entretiens d'évaluation et professionnels
- Identifier les besoins en compétences de son secteur.
- Participer au recrutement et à l'intégration d'un nouveau collaborateur.
- Participer au développement des compétences des membres de l'équipe.
- Collecter les éléments d'activité de l'équipe.
- Faire appliquer les règles de sécurité des biens et des personnes en vigueur dans l'entreprise.

Facteurs d'évolution du métier

Le responsable plateau doit savoir en permanence adapter l'activité du service en fonction de la stratégie de l'entreprise face aux évolutions de la clientèle et de la concurrence. Cette fonction de la relation client constitue un facteur majeur de différenciation et de compétitivité pour les entreprises.

Les outils d'analyse de la relation client (système CRM/GRC) ont beaucoup évolué et constituent les principaux outils de travail du responsable plateau pour plus d'efficacité et de productivité.

Code ROME

D1408 -Téléconseil et télévente
M1704 - Management relation clientèle