

Manager Opérationnel Front-Office (H/F)

Service Client

CDI

Arras

Keyyo

Opérateur et Editeur de solutions de communication innovantes, Keyyo intègre ses services au cœur du système d'information des entreprises grâce à sa plateforme technique entièrement créée et maîtrisée en interne.

La mission

La satisfaction de nos clients est au cœur de nos priorités : point d'entrée unique, notre Service Clients est à l'écoute de nos prospects et clients en répondant à leurs demandes depuis différents canaux de communication. Vous participez au développement de notre qualité de service et de l'expérience de nos clients en supervisant une équipe de conseillers clientèle. A ce titre :

- Vous analysez et suivez les indicateurs de performance individuels et collectifs de votre équipe.
- Vous accompagnez votre équipe au quotidien ainsi que dans sa montée en compétences notamment par le biais de la formation continue.
- Vous proposez et participez à l'optimisation des procédures et des supports existants, en collaboration avec les autres superviseurs.
- Vous effectuez des doubles écoutes régulières ainsi que des points individuels.
- Vous veillez au respect des procédures en vigueur et mettez en place des mesures correctrices si nécessaire.
- Vous élaborez les plannings et vous assurez de leur respect.
- Vous recrutez et formez vos nouvelles recrues.
- Vous assurez le backup de vos collègues auprès des autres équipes Front-Office.

Ce qui vous différencie

- Expert(e) de la RC, qui vous a permis d'obtenir un rôle clé auprès de vos collaborateurs, vous avez pu évoluer vers un poste de manager et y acquérir une expérience probante.
- Vous justifiez a minima d'un bac+2 idéalement obtenu dans la Relation Clients.
- Vous avez le sens de l'écoute et faites preuve d'aisance relationnelle à l'écrit comme à l'oral.
- Vous êtes organisé(e) et avez le sens des responsabilités.
- Vous faites preuve de leadership, de réactivité et d'adaptabilité.

Ce qui nous différencie

Une équipe à taille humaine, hétéroclite, dynamique et toujours prête à donner un coup de main

Des événements CE au cours de l'année

Des afterworks réguliers pour ceux qui veulent partager plus que des KPI ;)

De l'intéressement et de la participation

Une très bonne mutuelle d'entreprise

Filiale du groupe Bouygues Telecom

Depuis 2019, Keyyo bénéficie du soutien du groupe Bouygues Telecom Entreprises.

Ce rapprochement vient renforcer solidement les infrastructures et l'expertise de Keyyo en matière de télécommunications d'entreprise