

**CPNAE – CP218**  
**ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION**

<b>Fonction</b>	: Chef d'équipe (call center) (h/f)	<b>Gamme de fonction</b>	: Marketing								
<b>Code de fonction</b>	: 09.05.02										
<b>Date</b>	: 01/07/2006										
<b>Place dans l'organisation</b>	<b>Chef direct</b> : Responsable du Call center. <b>Subordonnés</b> : Directement : env. 12 opérateurs du Call center.										
<b>But de la fonction</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accompagner les opérateurs du Call center et assurer le suivi des missions afin de traiter des projets désignés de manière efficace.</li> </ul>										
<b>Nature des activités/ responsabilités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Collaborer au projet et au briefing des membres de l'équipe.</li> <li>▪ Diriger et animer l'équipe (informer, contrôler, diriger, motiver, donner du feed-back).</li> <li>▪ Assurer un flux d'informations efficace entre la direction et l'équipe pendant le déroulement du projet et un compte rendu précis lors de la conclusion d'une mission.</li> </ul>										
<b>Interaction sociale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diriger et instruire les collaborateurs. Transmettre les connaissances et les idées.</li> <li>▪ Rédiger et donner des présentations motivantes pour présenter les nouveaux projets aux membres d'équipes. Elaborer et dispenser des formations aux membres de l'équipe. Participer aux réunions de travail avec des clients internes ou externes. Se concerter avec la direction concernant le fonctionnement de sa propre équipe. Entretenir une relation de travail motivante avec les membres de l'équipe. Et cela dans les deux langues nationales (parlées).</li> </ul>										
<b>Aptitudes spécifiques/ exigences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utiliser des systèmes informatiques : PC, installation téléphonique et applications internet intégrés.</li> </ul> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td></td> <td>applications bureautiques</td> <td>base de données</td> <td>logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td>base approfondi professionnel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer un suivi attentif des tâches à exécuter et apporter les corrections nécessaires en temps utile.</li> </ul>				applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation								
base approfondi professionnel	x	x	x								

**. Tâches principales**

- Collaborer au projet et au briefing des membres de l'équipe, afin que la réalisation du projet puisse démarrer dans de bonnes conditions. Cela comprend e.a. :
  - . donner un avis au client et aux responsables de la planification, au sujet de la disponibilité des collaborateurs qualifiés et de l'équipement des postes de travail ;
  - . établir les calendriers des travaux et approuver les congés ;
  - . s'informer auprès du client, des informations contextuelles nécessaires à la bonne exécution de la mission ;
  - . prendre connaissance du script et en informer les opérateurs ;
  - . signaler les problèmes rencontrés avec les appareils et les applications logicielles nécessaires au projet ;
  - . préparer les présentations du projet aux membres de l'équipe ;
  - . organiser et diriger les briefings des collaborateurs.
  
- Diriger et animer l'équipe (informer, contrôler, diriger, motiver, donner un avis), de manière à garantir la qualité et la quantité du travail fourni. Cela comprend e.a. :
  - . discuter de la qualité des conversations téléphoniques des opérateurs avec le service qualité chargé de les contrôler de façon structurée ; donner des avis constructifs aux opérateurs ;
  - . interpréter toutes sortes d'indicateurs statistiques en rapport avec les prestations des opérateurs, comme les appels par heure, wrap-up time, taux d'occupation, temps d'attente ;
  - . résoudre toutes sortes de problèmes internes du personnel, des conflits de collaboration, etc.;
  - . motiver les opérateurs et développer un esprit d'équipe ; résoudre les problèmes internes de personnel, les conflits de collaboration, etc. ;
  - . contrôler les volumes de travail et informer le service RH à temps sur les risques de manque de personnel ;
  - . mener des entretiens de fonctionnement et d'évaluation des collaborateurs et donner suite aux conclusions issues des évaluations ;
  - . évaluer les besoins en formation ; initier des actions de formation ;
  - . sélectionner conjointement les nouveaux membres d'équipe et les encadrer ;
  - . diriger les réunions d'équipe portant sur des discussions d'avancement du projet et de ses problèmes éventuels ;
  - . fournir du coaching pour les problèmes sortant de la routine.
  
- Assurer un flux d'informations efficace entre la direction et l'équipe pendant le déroulement du projet et un compte rendu précis lors de la conclusion d'une mission. Cela comprend e.a. :
  - . donner un avis à la direction pendant le déroulement du projet au sujet de différentes choses telles que la qualité de la banque de données, le temps utilisé et les difficultés rencontrées ;
  - . informer les membres de l'équipe en ce qui concerne l'adaptation ou la correction des procédures et des rendez-vous par les clients ;
  - . transmettre les résultats des projets généraux à la direction générale ou à la direction des ventes ;
  - . rédiger les comptes rendus spécifiques sur les constatations relatives aux produits et services.

**Inconvénients :**

- Gêne due au bruit environnant.