

Pionnier sur le marché des compléments alimentaires en France depuis 1994, **le Laboratoire Lescuyer** et ses équipes s'engagent pour créer des solutions de santé naturelles pour le mieux vivre de chacun et la santé de tous.

Notre démarche scientifique, validée par des études cliniques et plébiscitée par les professionnels de santé fait du **Laboratoire Lescuyer** une marque référente dans le domaine de la micronutrition. Notre modèle repose aujourd'hui sur une information médicale dédiée aux professionnels de santé ainsi qu'une approche directe en matière de conseil auprès des consommateurs.

Le Laboratoire Lescuyer a intégré le **Groupe Lehning** en juillet 2020, engagé pour des solutions de santé au naturel et spécialisé dans une médecine respectueuse du corps et de l'environnement.

Nous recherchons un(e) Superviseur Call Center (H/F).

Rattaché(e) à la Direction commerciale, vous managez et animez une équipe de 15 chargés(es) de clientèle, vos missions principales seront les suivantes :

Manager et animer le collectif :

- Définir, piloter et suivre les objectifs quotidiens, hebdomadaires et mensuels en accompagnant leur réalisation avec des indicateurs.
- Évaluer et développer les compétences commerciales et de conseil auprès de l'équipe via un coaching individualisé régulier.
- Organiser les plannings de votre équipe en fonction des opérations à mener et des affluences d'appels.
- Intervenir en soutien de votre équipe quotidiennement, notamment dans le traitement des appels et des dossiers dans les situations inhabituelles ou complexes.
- Assurer la formation continue et mobiliser votre équipe pour mettre en œuvre des solutions d'amélioration, visant à augmenter la satisfaction client et la performance opérationnelle.

Organiser, gérer et piloter l'activité :

- Garantir la satisfaction de tous nos Clients.
- Analyser les indicateurs clés de performance et mettre en place des plans d'actions pour maximiser les résultats.
- Travailler en complète collaboration avec le département commercial et marketing afin d'optimiser le parcours clients, l'amélioration continue des dispositifs et des outils de pilotage.
- Rédiger les scripts et affiner les argumentaires et techniques de vente pour optimiser la performance.
- Piloter la performance et votre centre d'appels via l'animation des objectifs et des KPIs quantitatifs et qualitatifs de votre équipe.
- Gérer l'optimisation des outils informatique : logiciels CRM, gestion de prises des commandes, ERP...

Pour vous permettre de mener à bien ces missions et d'assurer rapidement un service de qualité, vous bénéficiez dès votre intégration d'une formation sur l'ensemble de nos produits, outils et processus.

Votre profil : De formation commerciale niveau Bac+4/5, vous avez déjà une première expérience dans un centre d'appel et dans le management. Vous possédez également le sens du service au client et êtes passionné par la relation commerciale. Vous avez un talent pour la communication et vous avez acquis de l'expérience dans la relation clientèle dans des secteurs d'activité exigeants.

Vous portez la stratégie et les enjeux de l'entreprise tout en assurant une qualité de service exceptionnelle et la satisfaction pleine et entière des clients. Vous avez l'esprit analytique et vous savez prendre des décisions en incluant la gestion des données.

Disponible et à l'écoute, votre leadership s'exprime par votre capacité à incarner et à fédérer une équipe autour d'un projet d'entreprise structurant. En tant que manager, votre exemplarité, votre rigueur et vos capacités d'organisation sont également reconnues.

Vous maîtrisez l'anglais professionnel, tant à l'oral qu'à l'écrit. La maîtrise des outils bureautiques est indispensable.

Ce poste est ouvert aux personnes en situation de handicap.

Sans nouvelle de notre part dans un délai de trois semaines, veuillez considérer que votre candidature n'a pu être retenue.