



**VORWERK FRANCE**, [www.vorwerk.fr](http://www.vorwerk.fr), est la filiale française du groupe familial allemand fondé en 1883, leader mondial de la vente directe d'électroménager haut de gamme avec le **Thermomix**® et le **Kobold**®. Créée en 1961, **VORWERK France** réalise un chiffre d'affaires de 180 Millions d'euros, représente un réseau de plus de 8000 conseillers et 69 agences commerciales. Pour accompagner sa très forte croissance et contribuer à l'excellence de son Service Client, **VORWERK France** recrute un(e) :

## **Superviseur Plateau pôle Front Office (h/f)**

Poste Cadre en CDI basé à Nantes – Anglais souhaité

Rattaché(e) à la Responsable du Centre de Contacts Vorwerk France, vous organisez et coordonnez l'activité quotidienne de l'équipe Front Office composée de 6 chargé(e)s de clientèle au service de la satisfaction client. Véritable manager de proximité, fédérateur et communicant, vous garantes la qualité et la personnalisation des réponses apportées aux appels de niveau 2, provenant de nos clients et des membres de notre réseau de vente.

Pour assurer la qualité, les délais de réalisation des tâches et optimiser les résultats de votre équipe, vous :

- Gérez et anticipez les plannings d'activité hebdomadaires
- Définissez, initiez et mettez en place des axes et actions d'amélioration continue et de développement des compétences à travers : double écoute, coaching, formations internes, briefings, challenges, concours, quizz, ...
- Réalisez le traitement des réclamations téléphoniques les plus complexes
- Assurez la liaison permanente avec le coordinateur technique et êtes force de proposition dans l'amélioration des processus internes pour une satisfaction client optimale
- Définissez les indicateurs de performance et suivez les tableaux de bord pour votre pôle
- Participez à la vie et aux projets d'évolutions technologiques du Centre de Contacts

### **PROFIL :**

De formation Bac+2, vous bénéficiez d'une expérience d'au moins 3 ans dans l'animation d'une équipe de chargés de clientèle en Centre d'Appels. Vous maîtrisez l'informatique et l'outil téléphonique. La connaissance de l'anglais est un plus.

Expression orale et écrite irréprochables, enthousiasme, sens inné du Service, de la communication et de la confidentialité sont indispensables pour tenir votre rôle avec succès au sein des équipes du Centre de Contacts **Vorwerk France**.

Nous apprécierons chez vous : excellence de la relation à l'autre, qualité d'écoute, curiosité, autorité naturelle, joie de vivre, réactivité, proactivité, énergie, esprit d'analyse et d'organisation.

*Si vous souhaitez participer à l'aventure humaine extraordinaire de **Vorwerk France**, et que, tout comme nous, vous cultivez et partagez culture du résultat et professionnalisme en toute convivialité, merci d'adresser votre candidature (CV, Lettre de motivation et prétentions salariales) sous la référence **184RRF/IDM** à notre Conseil en Recrutement :*

*Isabelle de Miscault – Cabinet IDManagement RH - 12 rue d'Aguesseau – 44000 Nantes  
Site Internet : [www.idmanagementrh.com](http://www.idmanagementrh.com) (formulaire de dépôt de candidature en ligne)*