

Superviseur (F/H)

Filiale à 100% de **BNP Paribas Personal Finance**, Symag apporte aux enseignes de la distribution des solutions innovantes, performantes et évolutives dans les domaines de la fidélisation, de la promotion, de l'encaissement et de l'équipement du point de vente.

Symag s'appuie pour cela sur l'expertise de ses pôles Edition, Projet et Services sur site et à distance ainsi que sur une approche novatrice en réponse aux défis actuels du commerce.



Nous recherchons aujourd'hui notre futur Superviseur (F/H) pour rejoindre l'équipe déjà en place sur notre site de Brest.

Ce poste est l'opportunité de superviser et d'animer une équipe de Chargés de support magasin (Services Support magasin Niveau 1) dans une PME dynamique, à taille humaine, où la polyvalence et l'adaptabilité se mélangent avec le plaisir et la performance.

• Missions et activités principales :

- Superviser l'activité du plateau
- Animer et assister les collaborateurs au quotidien : organiser le travail, répartir les rôles et les tâches au sein de l'équipe, assister les collaborateurs dans la résolution d'incidents,...
- Gérer les files d'incidents vs les urgences
- Suivre les interventions hors contrats (bons de commande)
- Escalader en interne/externe selon les plans de communication, les incidents généralisés, les grandes urgences, les conflits clients, les dysfonctionnements ou pannes des outils,...
- Prendre en compte, à travers les outils de téléphonie, les compétences des collaborateurs, les périmètres horaires/jours des demandes clients,...
- Vérifier et signaler les absences et les retards
- Mener les écoutes téléphoniques et les entretiens de debriefing
- Conduire les entretiens individuels d'évaluation des collaborateurs
- Suivre les performances des collaborateurs
- Gérer les compétences et l'évolution des collaborateurs
- Suggérer les actions de formation
- Intégrer et suivre l'évolution des nouveaux arrivants
- Analyser les reportings de téléphonie, d'incidents et les statistiques liées au travail des collaborateurs
- De manière ponctuelle, gérer le planning en cas d'absence, de retard ou d'événement exceptionnel (soldes magasin, demandes d'assistance exceptionnelles, planning d'été,...)
- Gérer l'ouverture et la fermeture des locaux ainsi que le retrait et la mise en place des alarmes.



- Caractéristiques du poste :

CDI – Temps plein
Poste basé à Brest (29).

- Profil :

Issue d'une formation BAC +2, de formation supérieure en informatique, vous avez déjà occupé(e) des fonctions similaires au sein d'ESN (entreprise service numérique) ou chez un client final. Vous avez déjà manager des équipes hotline de niveaux 1. Une expérience du domaine de l'encaissement ou du retail est un plus.

