

ENCADRANT D'ASSISTANCE F/H

0103

Appellations les plus courantes

- *chef de groupe, superviseur, animateur d'exploitation, responsable de groupe, coordinateur d'équipe, animateur, agent de maîtrise hiérarchique, cadre d'exploitation, co-responsable de pôle, responsable de pôle, responsable opérationnel, responsable de plateau, responsable de département, cadre opérationnel, chef de service, responsable de service, responsable de la permanence de nuit, manager de l'assistance, responsable d'équipe, responsable gestion, responsable service relations clientèle*

Missions

- *Encadre et anime les équipes de collaborateurs (chargés d'assistance, spécialistes d'assistance...) présents sur les plateaux et organise les activités afin de traiter l'ensemble des flux entrants et sortants dans le respect de la qualité de service attendue en garantissant la bonne application des procédures et des normes de qualité ainsi que l'atteinte des objectifs qualitatifs et/ou quantitatifs définis par l'entreprise*

Son environnement

Famille de métier

- 01 - Opérations d'Assistance

Relations internes

Opérations d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Commercial et marketing	<input checked="" type="checkbox"/>
Activités médicales	<input checked="" type="checkbox"/>	Système d'information	<input checked="" type="checkbox"/>
Support et organisation assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Ressources humaines	<input checked="" type="checkbox"/>
Gestion d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Autres métiers support et transverses	<input checked="" type="checkbox"/>
Réseau de partenaires	<input checked="" type="checkbox"/>		

Environnement de travail

- Le métier s'exerce sur un plateau de gestion, ou à distance (par exemple dans le cadre du télétravail)
- Les horaires peuvent être décalés, alternés, de nuit, 7 jours sur 7

Les activités

Gestion et participation à l'activité quotidienne de l'entité dont il a la responsabilité

- Accompagne les équipes à gérer au mieux les dossiers dont ils ont la charge
 - Guide les équipes dans leurs réponses notamment via des outils d'aide en ligne
 - Assure un support technique aux chargés d'assistance pour les situations inhabituelles, complexes ou conflictuelles
 - Prend en charge les dossiers qui excèdent les pouvoirs ou les compétences de ses collaborateurs (les situations délicates, inhabituelles ou complexes) ;
 - Réceptionne des appels et gère des dossiers d'assistance en cas de surcharge d'activité
- Assure le suivi opérationnel de l'activité en temps réel
 - Garantit et veille à la réalisation des objectifs assignés
 - S'assure du fonctionnement permanent des moyens téléphoniques et informatiques
 - Prend des décisions concernant l'organisation des activités et les affectations des appels

- Contrôle l'application des procédures de traitement des appels et des dossiers propose des actions correctives en termes de procédures, de formation et/ou d'évolution des outils informatiques
- Élabore les documents et outils de gestion utilisés sur les plateaux d'assistance (base de données, annuaires, documents types...), les diffuse et assure les formations nécessaires
- Suit la satisfaction client : participe à la conception et la mise en place de procédures et d'outils de mesure et de suivi de l'activité et de la qualité ; créé et tient à jour des tableaux de bord
- Recueille et analyse les dysfonctionnements, les résout
- Met en place des actions correctrices en cas d'incidents
- Rend compte à son responsable d'entité de l'activité et des problèmes rencontrés
- Signale aux collègues et services concernés les dysfonctionnements constatés
- Dans le cadre de la délégation qui lui est accordée, prend les décisions ne relevant pas des pouvoirs de ses collaborateurs, généralement pour la mise en œuvre de moyens onéreux ou de prestations dépassant les limites contractuelles.
- Assure la relation avec des clients ou prospects : présentation de l'entreprise, des outils

Management et animation de l'entité de chargés d'assistance dont il a la responsabilité

- Répartit, organise et contrôle l'activité
 - Élabore les plannings de ses équipes
 - Procède aux ajustements des plannings et à leur mise à jour
 - Supervise le niveau d'activité et son adéquation avec les effectifs présents
 - Pilote la préparation des saisons de forte activité (effectifs, procédures...)
 - Tient à jour les tableaux de bord de suivi de l'activité
 - Participe au recrutement des chargés d'assistance
- Anime, suit et accompagne individuellement et collectivement les collaborateurs
 - Informe les collaborateurs, en relais de sa hiérarchie, pour une bonne gestion des dossiers
 - Donne du sens aux collaborateurs en s'assurant que chacun s'approprie son rôle dans l'organisation
 - Décline et partage les objectifs individuels et collectifs avec son entité et communique les indicateurs liés à la performance
 - Gère les difficultés et les conflits
 - Conduit des entretiens de management : régulation, encouragement, mise au point, appréciation des performances
 - Prépare et conduit les entretiens professionnels
- Accompagne le développement des compétences
 - Identifie les besoins de formation et recueille les souhaits d'évolution de ses collaborateurs
 - Assure des compléments de formation de ses collaborateurs en entretiens individuels ou sur le poste de travail
 - Conçoit et anime des supports de formations destinées aux chargés d'assistance

Participation à l'évolution et l'amélioration de l'activité

- Contrôle la qualité de la relation téléphonique et des dossiers traités par les chargé(e)s d'assistance
 - Anime des groupes de travail d'amélioration de la qualité
 - Met en place des sélections aléatoires et des double-écoutes
 - Analyse quantitativement et qualitativement les indicateurs de l'activité en lien direct avec sa mission et partage les résultats avec les collaborateurs
 - Participe à la définition et à la mise en place de nouveaux outils, de nouvelles procédures et de nouveaux produits d'assistance

Gestion des moyens déployés dans l'activité de l'entité dont il a la charge

- Participe à la maîtrise des coûts des prestations engagées
- Décèle les sources d'amélioration des performances et de réduction des coûts
- Participe à l'évaluation des moyens nécessaires en matière de personnel à partir des prévisions d'activités et du budget global du service
- Réalise le suivi de l'enveloppe globale des frais de dossiers engagés par ses équipes

Les compétences clés

Les 5 compétences clés du métier « 103 Encadrant d'assistance »		
Famille de compétence	Numéro	Compétence
Management	SF1729	Animer un groupe de travail sans position hiérarchique
Management	SF1734	Donner du sens aux collaborateurs en s'assurant que chacun s'approprie son rôle dans l'organisation
Management	SF1737	Participer à la définition des besoins (effectifs, moyens, ..), dans son secteur de responsabilité, en fonction des prévisions d'activité
Management	SF1740	Développer les compétences de ses collaborateurs
Management	SF1742	Accompagner les collaborateurs sur l'orientation client et la qualité de service

Les compétences

Savoir-faire métier

- Gérer la relation client/ bénéficiaires et/ou prestataires en utilisant les techniques d'accueil, d'écoute et de questionnement adaptées au canal de communication mobilisé (écrit, oral, visioconférence...)
- Gérer le suivi des relations contractuelles avec les interlocuteurs des entreprises clientes
- Anticiper et planifier dans son secteur de responsabilité, les besoins de personnel, en fonction des prévisions d'activité
- Contrôler l'application des procédures de traitement des appels et dossiers et d'enregistrement de données
- Assurer le traitement, en appui aux chargés d'assistance ou directement, des demandes complexes ou inhabituelles.
- Mettre en place des actions correctrices en cas de dysfonctionnements et/ou d'imprévu
- Contrôler la qualité de la relation téléphonique
- Contrôler le bon fonctionnement permanent des moyens téléphoniques et informatiques
- Piloter et exploiter la réalisation d'enquêtes de mesure de satisfaction Client
- Assurer des remplacements sur d'autres plateaux
- Assurer des missions de formation occasionnelles
- Assurer une mission de tutorat d'un (ou plusieurs) salarié(s)
- Participer à l'intégration et au suivi des nouveaux embauchés
- Représenter l'entreprise dans des manifestations externes dans son domaine de spécialité
- Déléguer en fonction de son niveau hiérarchique
- **Animer un groupe de travail sans position hiérarchique**
- Animer les réunions de service
- Préciser les missions et les objectifs des collaborateurs
- Organiser et planifier les activités de l'équipe
- Transmettre à ses collaborateurs les informations utiles à leur travail et à leur évolution
- Garantir à travers son métier la bonne application des valeurs de l'entreprise

- **Donner du sens aux collaborateurs en s'assurant que chacun s'approprie son rôle dans l'organisation**
- Veiller à l'enregistrement quotidien des données relatives au personnel
- **Participer à la définition des besoins (effectifs, moyens,..), dans son secteur de responsabilité, en fonction des prévisions d'activité**
- Conduire les entretiens de management (appréciation, professionnel, recrutement, ...)
- Évaluer les compétences et les besoins de développement (formation, tutorat,..)
- **Développer les compétences de ses collaborateurs**
- Encadrer l'intégration des nouveaux
- **Accompagner les collaborateurs sur l'orientation client et la qualité de service**
- Développer les connaissances du monde digital et l'utilisation d'outils numériques

Connaissances

- Connaissance du contexte économique et politique de l'entreprise, des activités, des rôles des partenaires (actionnaires, clients, prestataires)
- Connaissance des métiers de l'entreprise, de l'organisation, et des interlocuteurs des clients et prospects
- Connaissance générale des métiers de l'entreprise, de ses activités, de son offre commerciale
- Connaissance des rôles des services connexes et des moyens d'échanges
- Connaissance des techniques, procédures, réglementations, contrats et garanties, vocabulaire technique, contraintes de l'environnement liés aux domaines d'assistance
- Connaissance des procédures de gestion et d'agrément des prestataires
- Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise.
- Connaissance pratique des outils informatiques de consultation des bases de données
- Connaissance d'une ou plusieurs langues étrangères
- Connaissance des bases de la législation du travail
- Connaissance des procédures de traitement des factures prestataires
- Connaissance des méthodes de management opérationnel d'une équipe
- Connaissance du digital et des outils numériques

L'accès au métier

Aptitudes

- Sens du service client
- Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail
- Réactivité / adaptabilité
- Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation
- Capacité à hiérarchiser les priorités
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à transmettre ses connaissances
- Capacités d'écoute et de communication
- Capacité à gérer les tensions, les conflits
- Capacité à animer des réunions et groupes de travail
- Capacité à coordonner simultanément plusieurs activités

Niveau de formation, expérience

- Bac à Bac + 2 ans ou niveau équivalent acquis par l'expérience.
- Expérience significative de l'emploi de chargé d'assistance ou expérience du management d'équipe (opérationnel) acquise dans le secteur des services

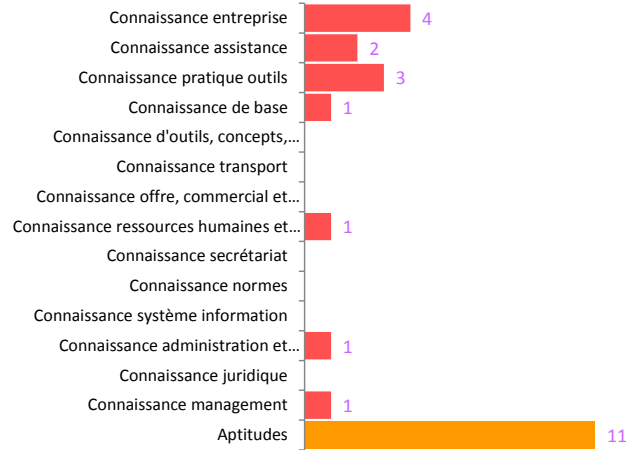
Les perspectives d'évolutions

Composition des domaines des compétences du métier

Le métier « 103 Encadrant d'assistance » comprend 29 savoir-faire, qui se ventilent comme suit :

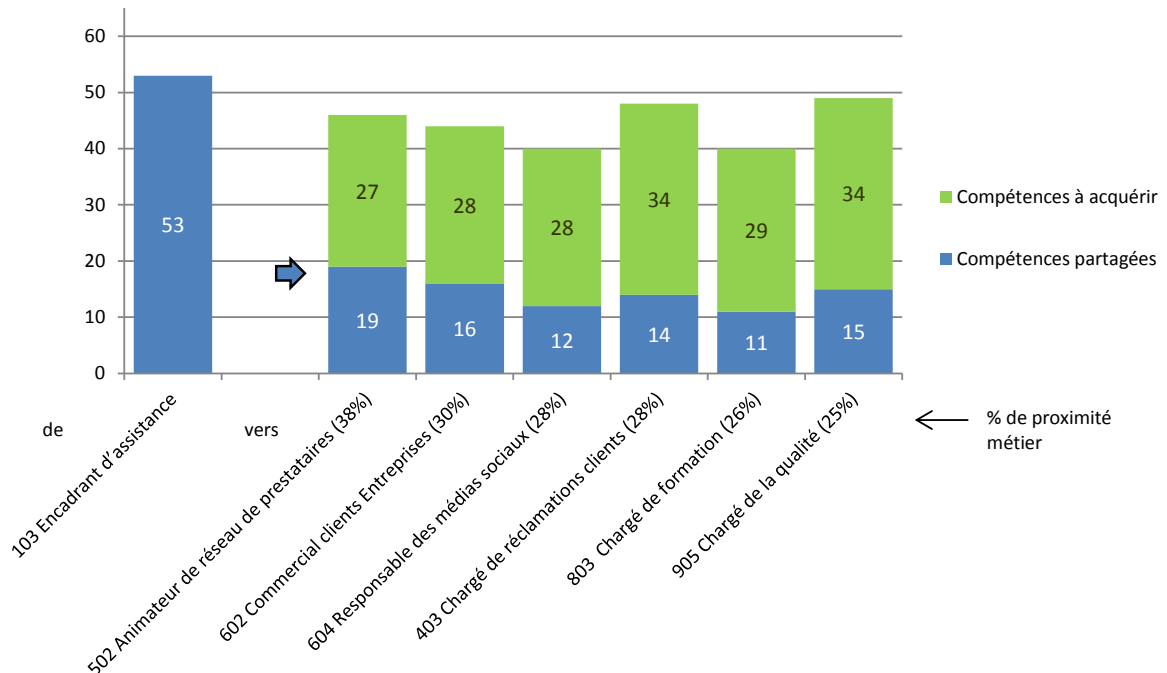


Le métier « 103 Encadrant d'assistance » comprend en outre 24 connaissances et aptitudes, qui se ventilent comme suit :



Évolutions envisageables

Les passerelles envisageables par ordre décroissant de proximité métier



Autres évolutions envisageables

- 301. Planificateur
- 302. Coordinateur opérationnel plateaux
- 907. Responsable des achats
- Si intérêt particulier pour l'informatique, une évolution peut être envisagée vers le métier 707. Responsable de la sécurité SI (17 compétences partagées ; 22 à acquérir) et le 708. Assistant de maîtrise d'ouvrage

