Manager de coordination

Autres dénominations rencontrées

Manager de service ; Responsable de pôle d'assistance ; Responsable de région ; Responsable des prestataires grands comptes ; Responsable méthode et projet ; Responsable procédures ; Responsable formation Assistance ; Responsable de la sécurité de l'information ; Responsable paie ; Responsable administration du personnel ; Responsable du développement RH ; Responsable formation continue ; Responsable relations sociales ; Responsable des achats

- Assure le pilotage et l'encadrement de son entité en garantissant la performance et la qualité de service, dans le respect des orientations stratégiques de l'entreprise

- Accompagnement des managers à occuper leur rôle de manager davantage tourné vers l'accompagnement des équipes, en position de "coach" et comme relai de la stratégie et de la vision de l'entreprise
- Evolution du métier des salariés vers les missions à plus forte valeur ajoutée
- Importance accrue de l'utilisation des outils numériques collaboratifs
- Nécessité de laitriser les techniques de management à distance et de gestion des différents "profils" de salariés (management intergénérationnel, ...)

Activités principales

Supervision de l'activité de l'entité

- Pilote l'ensemble des activités, en garantissant l'adéquation des moyens et des ressources aux objectifs de performance et d'efficience poursuivis par son entité
- Consolide et suit l'évolution des performances de l'entité, analyse l'écart entre le prévisionnel et le réalisé, définit et impulse des actions correctives le cas échéant
- Accompagne le déploiement des nouvelles offres et nouveaux contrats
- Réalise le reporting d'activité pour son entité
- Connait la stratégie de son entreprise et en est le relai auprès des collaborateurs

Management d'une équipe de managers

- Transmet les orientations stratégiques de la direction
- Contribue au recrutement et au développement des compétences de ses collaborateurs directs
- Adapte ses pratiques managériales aux différents profils d'interlocuteurs qu'il encadre (âge, aspirations, culture, ...)

Pilotage et/ou contribution à des missions transverses

- Participe aux projets d'optimisation de l'organisation et des activités, de la qualité de service (process, outils, systèmes d'information...)
- Participe à la réflexion sur la définition et le déploiement de nouvelles activités ou offres de service

Compétences

Compétences métier

- Connaitre les techniques, procédures, réglementations, contrats et garanties, vocabulaire technique, contraintes de l'environnement liés aux domaines d'assistance
- Connaitre les évolutions de l’entreprise et ses orientations stratégiques
- Connaitre les théories et méthodes de mise en oeuvre de la GEPP
- Maitriser les techniques d’animation de réunion ou de groupe de travail, en présentiel et à distance
- Produire, exploiter et analyser des tableaux de bord et indicateurs de gestion
- Elaborer les budgets prévisionnels et les gérer
- Définir et piloter une stratégie opérationnelle
- Savoir travailler dans un environnement multinational

Compétences managériales

- Encadrer une équipe de collaborateurs en mode hybride
- Développer et accompagner les collaborateurs à monter en compétences (sur les compétences métiers et transversales)
- Occuper un rôle moteur dans la transformation de son entreprise et définir les orientations de son équipe pour mener à bien cette transformation (nouvelles méthodes de travail, augmentation de la performance, etc)
- Incarner et partager les orientations et valeurs de l'entreprise
- Individualiser la relation avec les équipes et retenir les talents
- Motiver les équipes au travers de multiples leviers

Compétences transversales

- Connaitre les métiers de l'entreprise, ses activités et son offre commerciale
- Travailler en transversalité
- Accompagner le changement
- Savoir s'adapter aux changements et travailler dans un contexte agile
- Savoir gérer les tensions, les conflits
- Négocier et convaincre

Devenir Manager de coordination

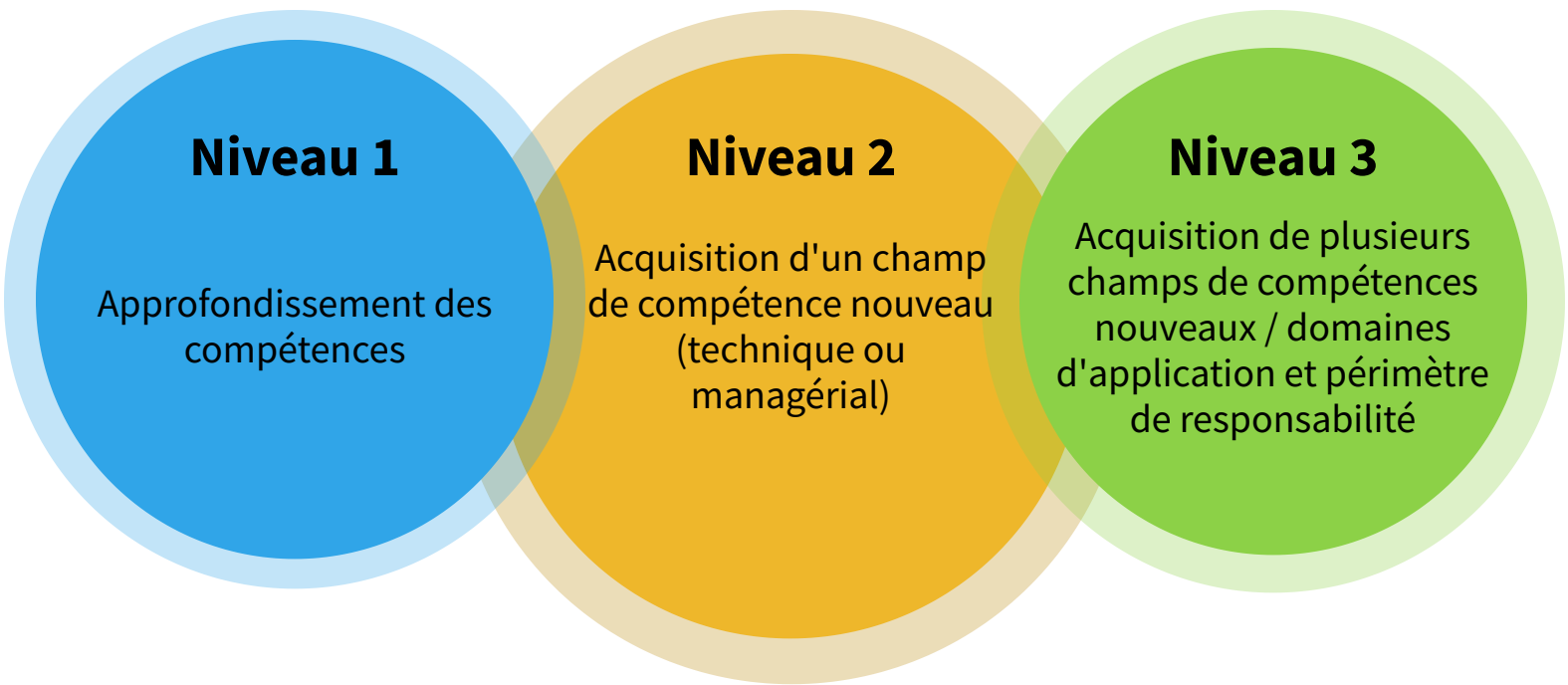
- De Bac+3 à Bac+5 (management, école de commerce…)
- … ou une expérience professionnelle équivalente
- En fonction de l'activité, la maitrise d'une ou de plusieurs langues étrangères peut être obligatoire

Les passerelles envisageables

Par métiers

- Manager de domaine d'activité

Par niveaux



- Manager de domaine d'activité