

# Coordinateur opérationnel de plateaux



## Autres dénominations rencontrées

Coordinateur de plateaux d'assistance



- Assure des missions transverses relevant d'un ou plusieurs domaines variés parmi les domaines suivants : logistique, gestion, administration, organisation, relations avec les clients internes, conduite de projets, contribuant au fonctionnement opérationnel des plateaux, en interface avec les autres services de l'entreprise et en appui du responsable et des encadrants d'assistance.

## Métier **modérément transformé**

- Participation accrue à la définition et à la mise en œuvre de la stratégie commerciale (participation à la prospection, définition d'indicateurs, définition d'objectifs commerciaux, ...)



## Activités principales



### Anticipation du besoin en personnel et du besoin en compétences

- Participe à l'estimation des prévisions d'activité et des moyens humains nécessaires
- Participe à la réalisation des plannings des personnels d'assistance avec le planificateur et/ou les encadrants d'assistance, en prenant en compte la saisonnalité de l'activité

### Gestion d'aspects logistiques des collaborateurs d'assistance

- Gère tout ou partie des aspects logistiques concernant les collaborateurs d'assistance (badges d'entrée, titres de restauration, outils et moyens de travail...)
- Coordonne les transports médicalisés afin d'optimiser les moyens mis en œuvre



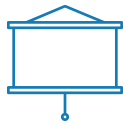
# Compétences

## Compétences métier



- Organiser l'attribution et la maintenance des moyens de travail
- Organiser et planifier les activités de l'équipe
- Assister l'encadrement dans le fonctionnement opérationnel des plateaux
- Coordonner les transports médicalisés afin d'optimiser les moyens mis en œuvre
- Animer des sessions de formation ou participer à leur animation
- Connaître les techniques, procédures, réglementations, contrats et garanties, vocabulaire technique, contraintes de l'environnement liés aux domaines d'assistance
- Connaître les procédures de traitement des appels et dossiers d'assistance
- Connaître les concepts, techniques et règles de modélisation de processus
- Connaître les caractéristiques spécifiques de l'organisation des activités d'assistance
- Connaître le fonctionnement des plateaux d'assistance
- Connaissance des outils informatiques spécifiques tels les logiciels de planification (Pegase, Invision...)
- Connaître les normes, règles et procédures qualité en place dans l'entreprise
- Maîtriser les techniques d'animation de réunion ou de groupe de travail, en présentiel et à distance

## Compétences transversales



- Connaître les métiers de l'entreprise, ses activités et son offre commerciale
- Elaborer et conduire un projet
- Identifier et comprendre les besoins des clients internes ou externes pour y apporter une solution appropriée
- Organiser son travail de manière autonome
- Faire preuve de réactivité et d'adaptabilité
- Rédiger des documents simples : notes, comptes-rendus, ...
- Savoir travailler en équipe
- Savoir gérer les tensions, les conflits

# Devenir Coordinateur opérationnel de plateaux



- Bac + 2 à Bac + 5 en gestion de projet, ou niveau équivalent acquis par l'expérience
- Une expérience dans les métiers de chargé ou de responsable d'équipe, et/ou dans des activités de gestion de personnel, d'organisation, de gestion de projet ou de planification est appréciée



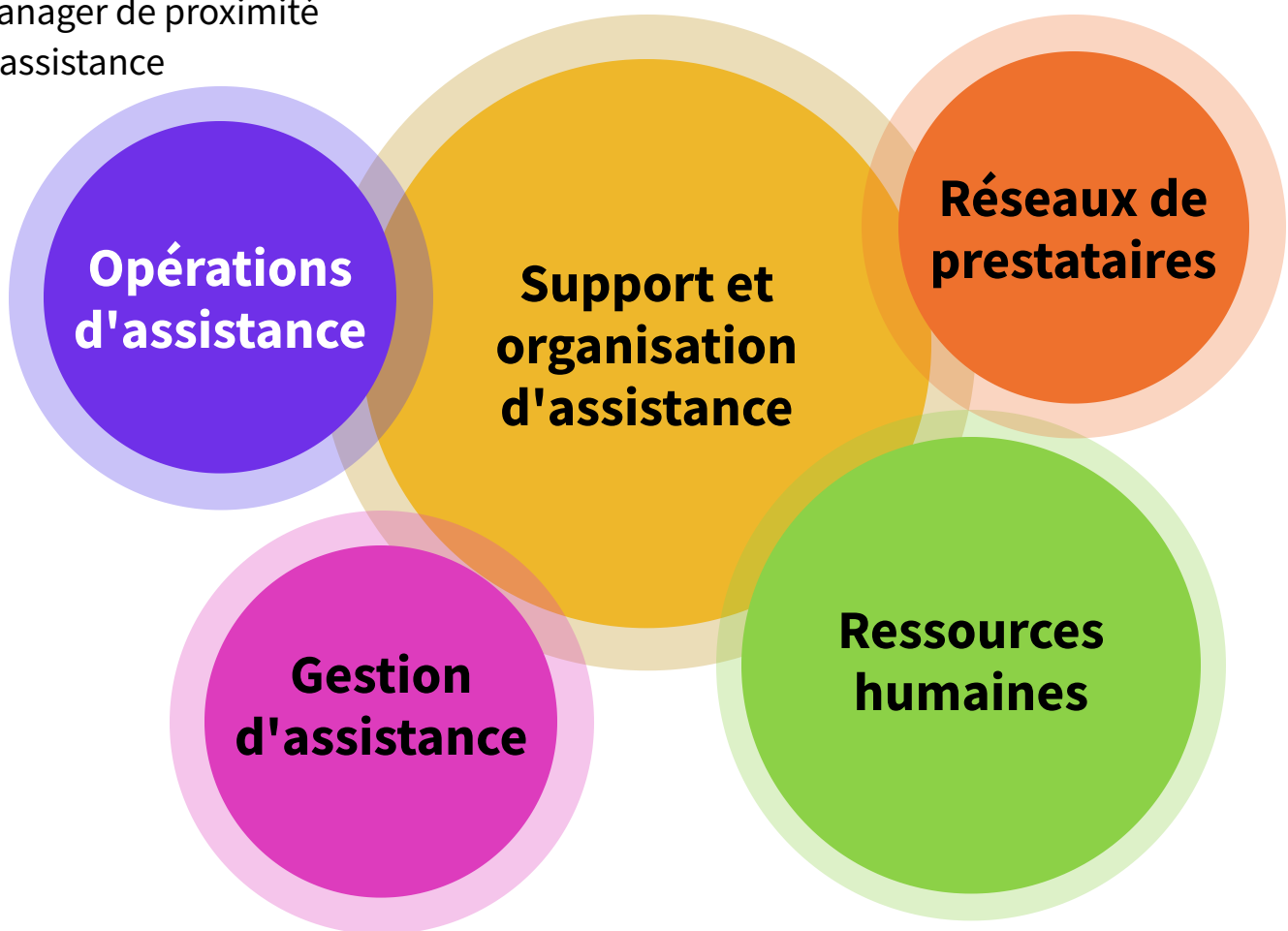
# Les passerelles envisageables

## Par métiers

- Manager de proximité d'assistance

- Formateur d'assistance
- Planificateur / Prévisionniste
- Chargé de méthodes et procédures

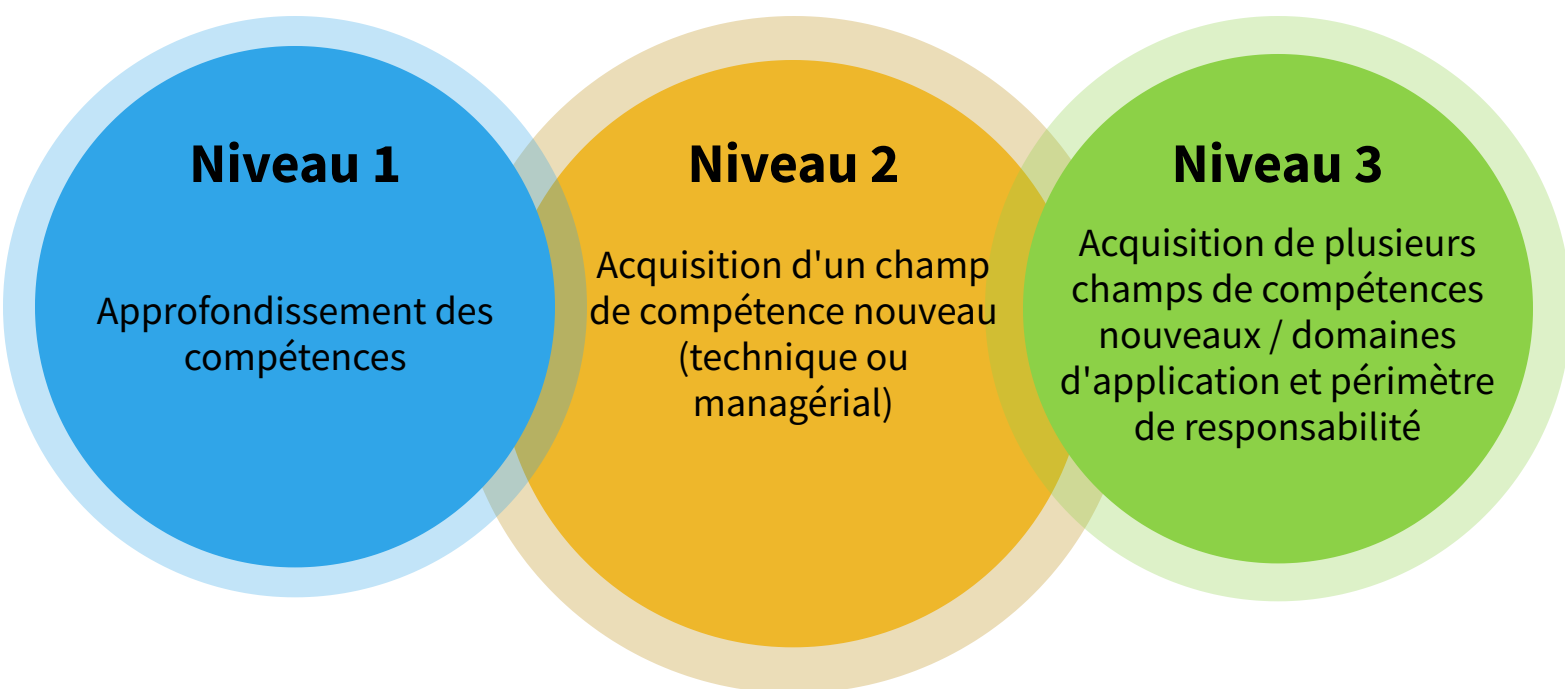
- Gestionnaire réseau prestataires
- animateur de réseau prestataires



- Gestionnaire des factures prestataires
- Gestionnaire des dossiers d'assistance
- Chargé de réclamations clients

- Chargé de formation
- Chargé de recrutement

## Par niveaux



- Planificateur / Prévisionniste

- Manager de proximité d'assistance
- Formateur d'assistance
- Chargé de méthodes et procédures
- Gestionnaire réseau prestataires
- animateur de réseau de prestataires
- Gestionnaire des factures prestataires
- Chargé de formation

- Gestionnaire des dossiers d'assistance
- Chargé de réclamations clients
- Chargé de recrutement