

Expert WFM (hf) 100%

Référence: 7426



Lieu de travail : Sion

VOS TÂCHES

- ➔ Préparation et planification des ressources du Contact Center et autres secteurs sur la base des forecasts
- ➔ Monitoring, analyses et suivi des indicateurs définis de la Gestion Clientèle
- ➔ Planification et suivi des diverses absences des collaborateurs
- ➔ Suivi de l'adhérence de la planification par les responsables du Contact Center ou des autres secteurs
- ➔ Mettre en place des standards et des objectifs pour améliorer la disponibilité des canaux de contact dans le cadre de la Gestion Clientèle
- ➔ Mettre à disposition des tableaux de bord du secteur et diffuser les informations pour les rapports hebdomadaires, mensuels et autres selon besoins
- ➔ Garantir un flux d'informations sur la productivité de la Gestion Clientèle, des problèmes influençant la qualité du service et des autres facteurs importants avec des autres secteurs de l'entreprise concernés

NOS ATTENTES

Formation

- ➔ Formation technico-Commerciale ou jugée équivalente
- ➔ Formation Contact Center spécifique (p.ex. CCM ou CCSV)

Compétences

- ➔ Excellente maîtrise du français ou de l'allemand (C2) avec de très bonnes connaissances de l'autre langue (C1)
- ➔ Compétences analytiques et communicatives élevées
- ➔ Précision et méthode
- ➔ Sens de la logique
- ➔ Orientation clientèle
- ➔ Autonomie et initiative
- ➔ Sens de la collaboration
- ➔ Flexibilité
- ➔ Résistance au stress
- ➔ Faculté d'adaptation
- ➔ Facilité de communication

Expérience

- ➔ 3+ ans d'expérience en Workforce Management dans l'environnement Contact Center ou Gestion Clientèle, indispensable
- ➔ Maîtrise des outils de planification des ressources professionnels (p.ex. TeleOpti).
- ➔ Expérience en analyse des chiffres, statistiques, etc. dans le cadre de Contact Center ou Gestion Clientèle
- ➔ Expérience dans la gestion de projet

VOS AVANTAGES



Perfectionnement

Participez à des formations continues, à l'interne comme à l'externe.



Evolution

Saisissez les multiples opportunités d'évolution au sein de l'entreprise.



Motivation

Profitez d'un environnement de travail agréable et entrepreneurial.



Work-life balance

Concilez vie professionnelle et vie privée avec facilité.



Avantages sociaux

Retrouvez toutes les conditions sociales d'une grande entreprise.