



Le 12 avril 1961 Youri Gagarine devient le premier homme à effectuer un vol spatial. Il y restera 108 minutes après un décollage de la station de Tyura-Tam à bord de la fusée Vostock 1. Satellite Spoutnik en 1957, puis le vol de Gagarine, s'en fut trop pour les Américains qui décidèrent de les doubler dans la course à la conquête lunaire.

Actu Free

Colombes recrute

Titre de l'offre : **RESPONSABLE D'EQUIPE**Référence : **RE IDF**Localisation : **COLOMBES (92) & VITRY (94) - IDF**Organisation : **Groupe Iliad/Free**Entité : **CENTRAPEL**Type de contrat : **CDI**Processus de recrutement : **CENTRAPEL**- Salaire mensuel brut : **1857€ + 500€** de primes d'objectifs mensuels- Horaires : **35 h** hebdomadaires / week end + semaine + jours fériés / rotation (Horaires variables suivant le planning de travail défini à la prise de poste)

Dans le cadre de la création de centres d'appels en IDF (COLOMBES & VITRY), Free recherche actuellement des RESPONSABLES D'EQUIPE chargés d'encadrer et d'accompagner nos conseillers sur l'activité MOBILE et sur l'activité ADSL.

Description du poste

Vous assurerez le management de proximité d'une équipe de 20 conseillers dans un climat de travail et de confiance partagée.

- écoute d'appels, débriefings d'écoutes, évaluation, identification des axes de progrès, réalisation d'entretiens individuels;
- organisation et animation de réunions d'équipe, diffusion des informations;
- participation au recrutement des conseillers.

Vous serez en charge de l'accompagnement et de la montée en compétences de votre équipe:

- définition des objectifs et respect de l'atteinte de ces objectifs,
- accompagnement au quotidien, motivation,
- identification et mise en place des besoins de formation en relation avec le Responsable Formation,
- aide à la résolution des dossiers clients, notamment en cas d'appels conflictuels.

Vous aurez pour rôle d'analyser la qualité du service, de définir et d'améliorer les procédures en place (type d'incidents, prise d'appels, résolution des problèmes...).

Vous mettrez en place des outils de reporting sur votre activité et analyserez les résultats de votre équipe en proposant des actions correctives si nécessaires. Enfin vous travaillerez en étroite collaboration avec le Responsable du Plateau pour remonter les résultats de votre équipe (quotidien, hebdomadaire, mensuel) et les difficultés rencontrées.

Description du profil

Pédagogue, autonome, dynamique, rigoureux et doté d'un excellent esprit d'équipe, vous aurez à cœur de faire progresser votre équipe au quotidien.

De formation supérieure Bac +3/5 (type management de qualité et service) ou autodidacte, fort d'une expérience au sein d'un centre de service client. Vous maîtrisez les fondamentaux de la relation client par téléphone.

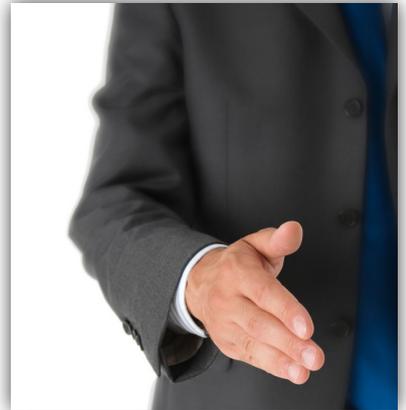
Vous disposez:

- d'un très bon niveau de communication écrit et oral,
- d'une bonne capacité d'écoute,
- d'un esprit d'analyse et de synthèse.

Nullité brune

Dans son « *Poème de Minuit* » Baudelaire inventa la métaphore de la « *bêtise à front de taureau* ». C'est faire grand honneur au *Vlaams Belang* que de l'associer au vers du poète. *Vlaams Belang*, un nom de porte qui claque et reclaque pour le parti ultra nationaliste flamand qui vient de lancer un site internet pour dénoncer les « illégaux ». Bien vu mon vieux et puis le petit copain d'en face, le néerlandais *PVV* (la machine à coller des PV ?) a fait la même chose il n'y a pas si longtemps !

Ca sent bon les années '30 et la lettre du concierge patriote dénonçant au commissariat de quartier le bougre endormi dont le patronyme fleurit ailleurs. Pourtant pas si nul que ça, un cynisme vitriolé pour attirer l'attention sur la porte qui aboie et débarrasser le Belge du travail au (du ?) noir, de la criminalité, du siphonnement des prestations sociales et du chapelet qui va bien avec dont on parle aussi beaucoup ces temps-ci de l'autre côté de la ligne Maginot. La page d'accueil du site ne fait pas dans le détail, on va se gêner tiens..., montrant un avion censé virer les clandestins. Avec parachutes (un pour deux ?) on l'espère si le coût du kérosène continue de grimper. Bref, des associations appellent le gouvernement belge à désactiver le site depuis hier. « *Pauvre Belgique* » redirait sans doute Baudelaire.



http://twitter.com/L_ADUF



<http://www.facebook.com/Association.des.Utilisateurs.de.Free>