orientation
.ch

Responsable d’équipe service clients BF

Commerce, transports, tourisme

Économie, administration, sécurité

En tant que responsable d'équipe service clients, vous dirigez les collaborateurs du service clientèle. Vous êtes chargé de tâches dans les domaines du contrôle de gestion, du marketing, de la communication, ainsi que des questions juridiques et de la protection des données. Vous effectuez également des tâches administratives dans les centres de service clientèle.

Tâches

Gestion du personnel

- Recruter, former et encadrer les agents du centre d'appels
- Soutenir les collaborateurs lors d'entretiens difficiles, par exemple en élaborant des consignes pour les entretiens
- Répondre aux réclamations, élaborer des solutions et garantir une communication transparente
- Organiser un débriefing avec les collaborateurs après des entretiens difficiles
- Coordonner le travail des collaborateurs, déléguer des tâches et mener des entretiens de développement

---

Tâches administratives

- Documenter les performances des collaborateurs à l'aide d'indicateurs clés et tenir des statistiques
- Établir des plannings de travail et organiser des réunions
- Rédiger des comptes rendus et consigner les commentaires des clients
- Assurer la protection des données des clients
- Veiller à ce que les collaborateurs ne transmettent aucune donnée à des tiers
- Communiquer avec les autres services au sujet des produits et des expériences des clients

Environnement de travail

En tant que responsable d'équipe service clients, vos horaires de travail sont souvent irréguliers. Selon l'entreprise, vous travaillez par roulement. Il est très probable que vous deviez parfois travailler la nuit ou le week-end.

Vous trouvez des postes dans les centres de service clientèle.

Qualités requises et intérêts

Qualités requises

- Aptitude à diriger et gérer une équipe
- Capacité à s'adapter à un horaire irrégulier ou de nuit
- Sens commercial
- Capacité de planification et d'organisation
- Aisance avec les chiffres
- Aptitude à travailler en équipe

Intérêts

- Conseiller
- Travailler à l'intérieur
- Informer et sensibiliser
- Avoir des contacts avec d'autres personnes

Formation

Cette formation est généralement modulaire et s'acquiert en emploi.

Offre d'études

Tout afficher
https://orientation.ch/fr/recherche/formations?profession=128526

Durée

- 9 mois

Conditions d'admission

- Les conditions d'admission à l'examen figurent dans le **règlement** (https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/download/14257)

Titre obtenu

Brevet fédéral de responsable d’équipe service clients

Formations continues

Cours

- Cours et séminaires de **Callnet.ch** (https://www.callnet.ch/fr/formation-en-continue)

Diplôme fédéral

- Responsable achats DF

- Chef-fe de marketing DF

Professions voisines

Profession
Spécialiste de la conduite d'équipe BF

https://orientation.ch/fr/professions/specialiste-de-la-conduite-dequipe-bf

Profession
Spécialiste en marketing BF

https://orientation.ch/fr/professions/specialiste-en-marketing-bf

Profession
Spécialiste de vente BF

https://orientation.ch/fr/professions/specialiste-de-vente-bf

Profession
Spécialiste en communication BF

https://orientation.ch/fr/professions/specialiste-en-communication-bf

Autre information

Numéro Swissdoc

0.613.37.0

Liens utiles

Callnet.ch (https://www.callnet.ch/fr/)

Swiss Contact Center Association

Bases legales (https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/69856?lang=fr)