

Notre client, un des leaders sur son marché en BtoB et BtoC du commerce en ligne et e-commerce, étoffe l'encadrement de son plateau téléphonique basé au Nord d'Aix-en-Provence, en recrutant un(e) **Superviseur (H/F)** en CDI.

Sous la Direction d'un Responsable Production, vous supervisez l'équipe de 12 à 15 téléopérateurs et veillez à l'atteinte des objectifs qualitatifs et quantitatifs fixés par votre Responsable. Garant de la qualité et de la régularisation du flux des appels, vous accompagnez au quotidien votre équipe en vous assurant du service rendu aux clients, vous contrôlez la bonne des réclamations clients, et assurez le respect des procédures en vigueur dans l'entreprise.

De formation Bac +2 minimum, vous justifiez impérativement d'une expérience réussie à un poste similaire dans un centre d'appels et maîtrisez les outils informatiques dédiés. Vos qualités relationnelles et organisationnelles, votre aptitude à la réactivité et à l'anticipation, votre capacité à fédérer une équipe seront vos meilleurs atouts pour réussir cette mission.  
Rémunération : fixe + intéressement + avantages

**Envoyer CV et lettre de motivation à**  
**Cabinet FOR'hom**  
**75 Rue Marcellin Berthelot – PA d'Aix-les-milles - Antélios C**  
**13858 Aix-en-Provence Cedex 3**  
[\*\*emploi@forhom.org\*\*](mailto:emploi@forhom.org)