



LIBELLE DE POSTE

Manager télévente

RATTACHEMENT

Vous faites partie de la Direction Commerce, et êtes rattaché(e) au Directeur(trice) télévente de zone.

MISSION

Garantir la satisfaction clients et la performance commerciale; piloter l'activité du plateau télévente et de ses collaborateurs et créer les conditions nécessaires à leur autonomie et épanouissement.

ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Assurer le développement de l'activité commerciale du plateau grâce à l'animation d'une équipe de télécommerciaux,
- Piloter l'activité commerciale,
- Suivre l'activité et analyser les résultats et les indicateurs commerciaux à travers les tableaux de bord,
- Piloter et animer la base clients de son périmètre,
- Former et accompagner ses collaborateurs à travers la double écoute,
- S'assurer de la vente des produits à DLC (date limite de consommation) et DLUO (date limite d'utilisation optimale) courte pour éviter la casse,
- Traiter en relais de l'équipe de vente les litiges et réclamations complexes,
- Etre le vecteur de la bonne image de l'entreprise auprès des interlocuteurs internes et externes,
- Contrôler le respect des directives et process télévente,
- Animer et suivre les opérations commerciales,
- Garantir l'efficacité du service client,
- Développer les compétences commerciales des équipes de télécommerciaux,
- Garantir les conditions de travail et le climat social
- Management:
 - Participer au recrutement, à l'intégration, à la formation et au développement des compétences de ses collaborateurs.
 - Réaliser les entretiens professionnelles aux échéances légales et favoriser l'évolution de ses collaborateurs dans leur poste ou au sein de l'entreprise ;
 - Fixer les objectifs et évaluer les performances des membres de son équipe, lors d'entretiens formels et de manière régulière dans le cadre de l'activité ;
 - Donner du sens et contribuer à la motivation de son équipe, notamment en étant un relais d'informations descendants et ascendantes ;
 - Se positionner en véritable moteur du changement en soutenant les changements nécessaires impulsés par l'entreprise et en s'impliquant de manière proactive auprès de son équipe.
 - Faire respecter les règles d'hygiène et de chaîne du froid prévues pour l'activité



CONDITIONS D'EXERCICE

Travail en équipe (fixes, tournantes)
Forte variation de l'activité

PRE-REQUIS / TITRE HABILITATION OBLIGATOIRES

A venir

COMPETENCES CLES

A venir

CONNAISSANCES

A venir

PASSERELLES MÉTIERS

Directeur(trice) télésalévente de zone
Directeur(trice) commercial de zone

Cette fiche de poste est communiquée à titre d'information. Son contenu n'est ni limitatif ni exhaustif et pourra être amené à évoluer en fonction des nécessités de l'entreprise, sans que cela ne constitue une modification de la qualification du poste ou du contrat de travail.