

MATY

DEPUIS 1951

Filiale du groupe GEMAFI, Maty partage avec ses clients son expertise et sa passion du bijou depuis plus de 60 ans. Maty, c'est :

- une stratégie cross-canal alliant la vente par catalogue, la vente sur le web (www.maty.com) et via un réseau de 34 bijouteries en plein développement ;
- 3600 références de bijoux et l'assurance qu'il existe un bijou pour toutes les envies dans toutes les gammes de prix ;
- 430 collaborateurs à vivre au quotidien leur passion du bijou avec les clients.

Aujourd'hui, Maty recherche avant tout des personnes qui aiment s'engager autour d'objectifs ambitieux ! Celles et ceux dont le sens du service est une évidence et qui entretiennent une vraie culture de la performance et de l'innovation.

Maty c'est aussi un management de proximité, entouré de collaborateurs engagés, avec une culture d'entreprise familiale forte, faite de confiance, de bienveillance mais aussi d'exigence. Que ce soit au siège à Besançon ou à travers notre réseau de bijouteries, nous partageons une culture d'entreprise imprégnée de nos valeurs d'accessibilité, de proximité et de générosité.

Aujourd'hui notre Direction Marketing et Communication recherche un

Superviseur Centre Relation Client (H/F)

En CDI 35H – statut AM

Force de proposition auprès du Directeur Marketing et Communication auquel vous êtes rattaché(e), vous dirigez et animez, en binôme avec un autre Superviseur, l'équipe de conseillers de vente par téléphone placée sous votre responsabilité avec un souci permanent d'assurer la meilleure qualité de services à nos clients tout en développant la performance du Centre Relation Client.

Vos principales missions :

Véritable manager, par votre forte présence terrain, vous animez les équipes autour des indicateurs commerciaux et contrôlez l'ensemble des moyens humains et matériels mis à disposition du Centre Relation Client afin d'atteindre les objectifs de CA et de rentabilité fixés mais également des objectifs de satisfaction clients.

Dans ce cadre, vous pilotez au quotidien une équipe de 20 conseillers de vente dans la confiance et la responsabilisation afin qu'ils atteignent leurs objectifs de vente tout en leur transmettant le sens, les valeurs et les objectifs. Vous coordonnez également les plannings pour atteindre un niveau qualitatif et quantitatif optimal en termes d'effectif.

Vous pilotez et analysez l'activité et mettez en place des plans d'actions pour garantir la performance des indicateurs commerciaux et la rentabilité du Centre Relation Client.

Vous garantissez notre image de marque via un service client de qualité, que ce soit dans les échanges assurés par téléphone (136 900 appels traités en 2017), mails (22 300 mails traités en 2017), Chat, sur les réseaux sociaux, les avis en ligne ou encore le marketplace.

Au cœur de l'activité de l'entreprise, vous participez étroitement aux différents projets grâce à une relation solide avec les autres services, dans une volonté permanente d'atteindre les objectifs commerciaux.

Enfin, vous proposez des évolutions pertinentes de la stratégie commerciale grâce à une veille concurrentielle active et une bonne connaissance du marché et des besoins spécifiques de votre activité.

Votre profil :

De formation supérieure type Bac +2 minimum avec une spécialisation Commerce/Relation Client, vous disposez d'une expérience d'au moins 5 ans dans le domaine de la relation client, idéalement en Centre Relation Client. Votre expérience commerciale et managériale vous donne pleine légitimité sur la gestion et le pilotage d'une équipe de conseillers de vente à distance.

Au-delà de vos diplômes, c'est avant tout vos qualités commerciales et votre forte appétence pour nos produits qui feront la différence. Vos capacités d'organisation, votre agilité et votre esprit d'initiative vous permettent de collaborer pleinement avec votre binôme et de mener l'équipe vers les résultats attendus car vous savez allier forte réactivité et capacité de remise en question permanente.

Votre sens du résultat et du service client, vos capacités d'écoute et d'empathie, et votre capacité d'analyses vous permettront d'être rapidement reconnu et performant sur le Centre Relation Client.

Vous savez créer les conditions et le climat de confiance pour que vos équipes se dépassent, et avez à cœur de faire grandir vos collaborateurs.

Il va sans dire que vous connaissez les exigences du commerce et que les plages d'ouverture du Centre Relation Client (de 8h à 19h du Lundi au Vendredi et de 9h à 17h le Samedi) ne sont pour vous pas une contrainte.

Rémunération annuelle :

Entre 1 900 € et 2250 € bruts mensuels sur 13 mois en fonction du profil et de l'expérience + part variable sur objectifs.

Avantages supplémentaires : mutuelle d'entreprise et participation, avantages du comité d'entreprise.

Si cette offre vous intéresse, merci d'adresser votre candidature (CV, lettre de motivation) par mail à l'adresse suivante : nousrejoindre@maty.fr