

Superviseur d'équipe H/F

Présent sur tout le territoire, Ax'eau a conquis en 15 ans une position de leader national dans le **diagnostic des réseaux d'eau et dans la recherche de fuites** selon des procédés non-destructifs et représente aujourd'hui une **centaine de collaborateurs**.

Pour nous accompagner dans cette aventure, nous recherchons **un(e) superviseur d'équipe H/F**.

Rattaché(e) au Responsable du service clients et en lien avec les équipes d'exploitation nationales, des services support, vous coassurez le **management de proximité d'une équipe** d'une quinzaine de chargés de clientèle.

Vous participez également à **l'organisation de l'activité du service** et vous contribuez à l'excellence de la qualité de la Relation Client d'un panel de clients très diversifié : particuliers, assureurs, experts, entreprises, syndicats de copropriété....

Vos missions seront les suivantes :

- **Manager l'équipe** des chargés de clientèle
- **Fixer et atteindre les objectifs**, animer, motiver, former et faire progresser l'équipe en contribuant au bon climat social
- Suivre quotidiennement la **performance qualitative et quantitative** de l'équipe
- **Organiser les réunions** avec l'équipe afin **d'analyser les statistiques** et **mettre en place les plans d'action** nécessaires
- **Organiser l'activité** avec l'aide du responsable de service
- Diffuser les objectifs et l'organisation du travail, du traitement de la relation client et des tâches simples et complexes (téléphone, courrier, mail, plateforme, accueil) et **gérer les plannings individuels**
- **Animer les ventes** et **veiller à une excellente qualité de saisie** des fiches clients, des informations et de la satisfaction client
- Analyser le fonctionnement et **proposer des améliorations** afin **d'optimiser la qualité et le rendement** du service
- **Mettre en œuvre des moyens** nécessaires pour apporter une réponse complète et immédiate à toutes les demandes téléphoniques dans les domaines administratifs, techniques et informations générales
- **Participer aux projets locaux et nationaux** en étroite collaboration avec le responsable du service client ainsi que les services supports.



Des hommes au service de vos réseaux

De **formation supérieure Bac +2 à Bac +5 en Relation Commerciale/Relation Client** ou équivalent, vous justifiez d'une **expérience d'au moins 5 ans** en relation client et/ou d'une première expérience dans l'encadrement d'équipe.

Vous savez **gérer des équipes** et avez une **bonne maîtrise des techniques de communication** afin d'établir une **relation de confiance avec votre équipe**. Vous **maitrisez la vente, les indicateurs de performances** (taux d'appels répondu, assistance à la résolution des demandes clients, contrôle qualité de production...) et les outils informatiques.

Vous savez vous adapter à tout type d'interlocuteurs, vous êtes réactif(ve) et faites preuve d'initiative. Vous **aimez travailler en équipe**, et avez une **vraie capacité d'analyse, d'anticipation et de priorisation**.

Vous souhaitez rejoindre une PME dynamique, avec de nombreux avantages sociaux tels que :

- **Mutuelle** familiale haut de gamme
- **Prévoyance** offrant de nombreuses garanties complémentaires
- 1 place en **crèche** entreprise attribuée au groupe Ax'Eau
- **Home office**
- **Chèques cadeaux**
- **Intéressement** et **plan d'épargne** entreprise
- **Prime de vacances**
- Journée entreprise et soirée de Noël chaque année
- Engagement dans un process d'amélioration continue ISO 9001
- Nombreux engagements sociétaux
- Formation initiale et continue à travers **Ax'Eau Campus**
- Entreprise digitalisée
et bien d'autres ...

Envoyez-nous votre candidature à **recrutement@ax-eau.com**, c'est avec plaisir que nous vous rencontrerons !

Type d'emploi : Temps plein, CDI

Salaire : 25 000€ à 30 000€ par an