

L'OBSESSION CLIENT

CENTRES DE RELATION CLIENT ●●●●●
BPO & BACK OFFICE
SSII & DIGITAL
ÉTUDES

●●●●● OFFSHORE ACADEMY



— GROUPE —
OUTSOURCIA
L'OBSESSION CLIENT

GUIDE DES MÉTIERS

2018



ORGANIGRAMME P.3

MÉTIER DE LA PRODUCTION P.4

- Conseiller P.4
- Chargé d'affaires P.5
- Opérateur P.5
- Responsable d'équipe P.6
- Chef de plateau (CDP) P.7
- Responsable Opérationnel d'Activité (ROA) P.8
- Directeur de production P.9

MÉTIER DE LA GTO - SUPPORTS TRANSVERSES P.10

- Planificateur P.10
- Datas Analyst P.10
- Responsable planification et Datas P.11
- Chargé de qualité P.11
- Responsable qualité P.12
- Formateur P.12
- Responsable de formation P.13
- Directrice GTO P.14

ORGANIGRAMME

Supports transverses

DIRECTEUR GTO

**Resp.
Formation**

**Resp.
Qualité**

**Resp. Planification
& Datas**

Formateur

**Chargé de
qualité**

Planificateur

**Data
Analyste**

Production

Directeur de Production

Responsable Pôle d'Activités

Chef de Plateau

Responsable d'équipe

Conseillers/Chargé d'Affaires

METIERS DE LA PRODUCTION

CONSEILLER

Description du poste

- Est le représentant de la société donneur d'ordre
- Intervient dans différents modes opératoires selon qu'il intervient en phase d'avant-vente, de vente ou d'après-vente :
 - o Soit il/elle présente de façon positive la nature et les avantages des services ou produits offerts par les donneurs d'ordre afin de réaliser une qualification de fichier, une prévente ou une vente directe
 - o Soit il/elle oriente le consommateur dans le cadre d'un service après-vente afin de lui transférer l'interlocuteur le mieux à même de lui apporter une solution;
 - o Soit il/elle intervient pour gérer les plaintes des consommateurs des donneurs d'ordre pour leur apporter entière satisfaction ou une solution à leur problème de manière à conserver la meilleure image qui soit de nos donneurs d'ordre.
 - o Soit il/elle tente de convaincre le consommateur de conserver le contrat ou le service qu'il a souscrit auprès d'un des donneurs d'ordre,
- Effectue toutes ces tâches successivement ou alternativement selon des périodes préétablies par planning.
- Assure la satisfaction du consommateur ainsi que la mise à jour des dossiers clients, base de données et autres systèmes de rapports d'activité qui sont exigés par nos donneurs d'ordre (Les indicateurs de performances).
- Fournit une haute qualité de service à tous les clients, basée sur des procédures prédéfinies, des niveaux normés et selon des logiciels sur lesquels le Téléconseiller(ère) a été préalablement formé(e).

N+1 : Responsable d'équipe

CHARGÉ D'AFFAIRES

Description du poste

- Est le représentant de la société donneur d'ordre
- Intervient en phase prospection, fidélisation ou reconquête
 - o Prospection : vente de services ou produits à des « non clients »
 - o Fidélisation : vente de services ou produits additionnels ou proposition de reconduction d'engagement à des clients existants
 - o Reconquête : vente de services ou produits à des anciens clients
- Détecte les besoins
- Argumente en fonction des besoins détectés
- Répond aux questions (modalités de paiement, annulation...) et traite les objections
- Conclu la vente
- Enregistre le ou les commande(s) dans l'outil client

N+1 : Responsable d'équipe

OPÉRATEUR

Description du poste

- Reçoit des documents (vidéo, audio, documents écrits)
- Saisie informatiquement l'ensemble des éléments présents dans les documents reçus
- Vérifie les données saisies via une relecture

N+1 : Responsable d'équipe

RESPONSABLE D'ÉQUIPE

Description du poste

- Encadre et anime une équipe d'une dizaine de conseillers, chargés d'affaires ou opérateurs
- Participe à leur recrutement, leur intégration et a en charge leur gestion administrative (congrés, absences, retards, sanctions...)
- Fixe les objectifs individuels et collectifs
- Effectue des contrôles qualité (écoutes à distance à froid et à chaud, relecture des emails et/ou conversations chat....)
- S'assure de la mise à niveau et de la montée en compétence des conseillers, chargés d'affaires ou opérateurs
- Réalise des entretiens d'appréciation/de performance
- Assure un suivi de proximité afin de motiver et encourager l'équipe
- Assure la prise en charge de certains appels/emails/chats : conflictuels ou difficiles
- Effectue le reporting du suivi auprès de son N+1
- Gère le staffing et le dimensionnement (Suivi en temps réel du capacitaire)
- Veille au respect des procédures d'escalades et de remontées au client donneur d'ordre
- Garant de l'application et du suivi des plans d'action définis par sa hiérarchie
- Organise des all staff

N+1 : Chef de plateau

CHEF DE PLATEAU

Description du poste

- Encadre l'activité d'un plateau dédié à une ou plusieurs opérations ou comptes clients
- Manage et anime une équipe de 4 à 6 responsables d'équipes (représentant une cinquantaine de conseillers, chargés d'affaires ou opérateurs)
- Est en charge de l'organisation, du pilotage et du contrôle de l'activité et de la performance, et relaie les démarches qualité
- Assure la gestion de la production et l'atteinte des engagements clients sur chacune des opérations à savoir QS, Qualité, Satisfaction Client, Taux de vente et tous les KPI définis avec le client donneur d'ordre
- Gère le staffing en temps réel des effectifs (demandes de renfort, autorisations de sortie et mutualisations)
- Prépare, consolide, suit et analyse les reportings permettant le pilotage de l'activité
- Effectue la mise à jour quotidienne du suivi renta et veille à la rentabilité de l'activité
- Veille au respect de l'adhérence entre les plannings prévisionnels et le réalisé
- S'assure du respect de l'ensemble des process administratifs et RH du plateau (congés, absences, retards, sanctions...)
- Coordonne les aspects RH dans son périmètre : planning, besoin en formation, besoins en recrutement...
- Prend part au recrutement, à la formation et à la montée en compétence des responsables d'équipe
- Garantit l'application et le suivi des plans d'action définis par sa hiérarchie
- Anime des réunions all Staff et des one to one avec ses responsables d'équipe
- Participe à l'élaboration et anime les réunions COPROD, COQUALI, COPIL

N+1 : Responsable Pôle Activité

RESPONSABLE PÔLE D'ACTIVITÉS

Description du poste

- Anime une équipe de 1 à 3 chefs de plateau (représentant une centaine de conseillers, chargés d'affaires ou opérateurs.
- Organise l'activité et supervise la production selon les process définis par l'entreprise et dans le respect des objectifs qualitatifs et quantitatifs qui lui sont assignés, par le suivi d'indicateurs définis.
- Participe à l'élaboration et anime les réunions COPROD, COQUALI, COPIL
- S'assure de la régularité et de la fiabilité des informations remontées dans le suivi-renta
- Veille au maintien et au développement du chiffre d'affaires et de la marge de ses activités
- Présente à son N+1 les statistiques consolidées relatives à son périmètre, avec une analyse des écarts à la rentabilité et aux KPI client et le ou les plans d'action correctifs afférents
- Prend part au recrutement, à la formation et à la montée en compétence des chefs de plateau
- Suit tous les plans d'actions définis
- Valide la planification de ses opérations
- Veille au respect de l'adhérence entre les plannings prévisionnels et le réalisé
- Veille à la bonne gestion staffing en temps réel des effectifs (demandes de renfort, autorisations de sortie et mutualisations)
- Donne de la visibilité sur les montées en charge et les besoins en production afférents via un planning établi à partir des prévisions (forecast) des clients donneurs d'ordre des opérations sous sa responsabilité
- Anticipe le besoin en recrutement avec envoi de BDC au service recrutement
- Anime les réunions All Staff "Pole" et des one to one avec ses chefs de plateau
- Identifie les besoins d'évolution de la prestation avec le client
-

N+1 : Directeur de production

DIRECTEUR DE PRODUCTION

Description du poste

- Dirige une équipe de 400 salariés et plus dans ses différentes dimensions (organisationnelle, humaine, commerciale, qualité ...) selon des objectifs de développement économique et de rentabilité financière ou selon les orientations fixées par la direction générale
- Présente à la direction les statistiques consolidées, avec une analyse des écarts à la rentabilité et aux KPI client et le ou les plans d'action correctifs afférents
- Anime les réunions All Staff "Pole" et des one to one avec ses ROA
- Définit la politique de production et les orientations organisationnelles de la structure en accord avec la direction générale
- Impulse la politique managériale d'Outsourcia, fixe les objectifs et détermine les moyens associés.
- Anime les réunions d'équipe et prend les décisions finales
- Garantit l'atteinte des résultats de son équipe et de l'incidence de son action sur le résultat global, anticipe et évalue les coûts de ses actions
- Met en place les actions correctives afin d'améliorer les atteintes d'objectifs productions (Qualité, Indicateurs production contractuels, financiers de la structure)
- Connait les différentes cibles clients et propose des solutions adaptées
- Participe à l'élaboration des COSTRAT
- Identifie les besoins d'évolution de la prestation avec le client
- Participe aux appels d'offres

N+1 : Direction générale

METIERS DE LA GTO (SUPPORTS TRANSVERSES)

PLANIFICATEUR

Description du poste

- Analyse les historiques de flux (par contact) par mois/semaine/jour/heure
- Collecte les prévisions de flux et d'évènements : activités commerciales (nouveaux clients, nouveaux produits, e-mailing, mailing), congés, période annuelles (fêtes, jours fériés...)
- Analyse les ressources disponibles quantitatives (nombre de collaborateurs et positions de travail) et qualitatives (compétences validées, niveau d'expérience...)
- Gère l'ordonnancement et les affectations des salariés selon les disponibilités et les missions
- Gère les retards et les remplacements prévus et ponctuels (congés, maladie, autres absences...)
- Met en cohérence les objectifs de service et le droit du travail, de la convention collective et des accords d'entreprise
- Organise et met à jour les plannings et les transmet aux équipes de production
- Propose des scénarii de charge et préconise un ou plusieurs choix
- Alerte en cas de sous-staffing ou sur-staffing

N+1 : Responsable planification et datas

DATAS ANALYSTE

Description du poste

- Recherche et recueil des données
- Consolide et contrôle la cohérence de données
- Alimente de manière quotidienne la base de données « reporting »
- Mise en place des fichiers de reporting automatisés
- Elabore les reporting quotidiens à J+1 des comptes stratégiques
- Elabore les récapitulatifs annuels des reporting
- Elabore les coprod (hebdo) et copil (mensuels) des comptes stratégiques
- Consolide chaque mois les indicateurs NF : IS2, IP5, IP6
- Préconise des axes d'optimisation des reporting
- Génère des reporting et analyse à la demande de la production en respectant le format et la fréquence d'envoi.

N+1 : Responsable planification et datas

RESPONSABLE PLANIFICATION & DATAS

Description du poste

Planification

- Analyse les indicateurs de production, de rentabilité et RH
- Réalise des prévisions de nombres de contacts et adapte la production en fonction des scénarii envisagés, permettant ainsi de définir les plannings.
- Veille au respect du code du travail, de la convention collective et des accords d'entreprises.
- Remonte l'information et réalise des comités de planification (suivi des plannings, affectations, tableaux de bord statistique, contrôle des écarts)
- Analyse les données de flux de personnel et d'activité et suit les indicateurs de qualité dans les affectations et les remplacements
- Optimisation de la productivité via les suivis : des taux d'occupation, temps de pause...
- Respect des engagements clients
- Prise en charge des nouvelles planifications
- Effectue les dimensionnements présents dans les appels d'offre
- Encadre et motive l'équipe des planificateurs

Datas

- Etudie et analyse les nouvelles prises en charge avant dispatch
- Coordonne avec les datas analystes les prises en charge des livrables
- Identifie en permanence des pistes d'optimisation (baisse du temps de traitement)
- Supervise et conduit le projet d'automatisation des datas
- S'assure du respect de la livraison de l'ensemble des datas
- Encadre et motive l'équipe de datas analystes

N+1 : Directeur GTO

CHARGÉ DE QUALITÉ

Description du poste

- Assure le suivi qualitatif global du centre par le biais d'écoutes et élabore un compte rendu hebdomadaire du niveau qualitatif sur le savoir être
- Détecte les lacunes, donne l'alerte et propose des actions correctives et préventives
- Remonte les besoins en formation détectés
- Propose des grilles conformes aux exigences pour les nouvelles opérations
- Présente la grille qualité aux nouveaux arrivants
- Effectue des contre-évaluations et anime des calibrages
- Participe aux calibrages avec les clients donneurs d'ordre
- Consolide et contrôle les notes qualité par item, par opération et par site
- Consolide et contrôle le nombre d'évaluations et de débriefing par responsable d'équipe
- Intervient en renfort coach qualité lors d lancements ou d'opérations le nécessitant

N+1 : Responsable qualité

RESPONSABLE QUALITÉ

Description du poste

- Contribue à l'élaboration des démarches qualité de l'entreprise
- Anime la politique qualité et veille à l'atteinte des objectifs en la matière
- Formalise et met à jour la documentation qualité : procédure internes, référentiels et autres outils
- Communique les objectifs qualités et nouveaux process
- Participe à la définition d'indicateurs et mise en œuvre d'actions de suivi de la qualité : audits, suivis, évaluations, contrôles...
- Rédige des rapports d'audit, notes de synthèse et préconisation d'amélioration
- Élabore et anime le suivi mensuel des indicateurs système
- Gère le suivi de plan d'amélioration système entreprise
- S'assure que pour chaque opération une grille qualité est existante et à jour
- Garantie l'utilisation efficace de tous les outils d'évaluation qualité (notamment IQM)
- Identifie des pistes d'optimisation et de développement IQM
- Présente l'outil IQM aux collaborateurs et clients DO
- Assure une mission de conseil et propose les actions à mener dans un souci d'amélioration permanente de la qualité de prestation.
- Met en évidence les points nécessitant des actions correctives, veille à leur application et évalue leur impact.
- Encadre et motive l'équipe de qualitatifs
- Coordonne les processus de certification et normes en collaboration avec les différents départements

N+1 : Directeur GTO

FORMATEUR

Description du poste

- Anime les formations (continues et inductions)
- Effectue un compte rendu et un suivi administratif des sessions de formation
- Assure le développement des compétences individuelles des équipes
- Prend en charge la logistique de formation : Edition des supports, réservation des salles, matériels...
- Rédige et diffuse des guides d'utilisation, des scripts (question/réponses), fiches méthodes et des procédures de gestion
- Prépare des actions de formation continue (écoutes, échanges téléphoniques...)
- Remonte à son N+1 les besoins en formation identifiés lors de formation, double écoute...

N+1 : Responsable Formation

RESPONSABLE FORMATION

Description du poste

- Évalue et anticipe les besoins en formation et définit le plan de formation adéquat. Celui-ci doit permettre la mise à niveau et montée en compétence des collaborateurs en poste, mais aussi la formation des nouveaux arrivants.
- Planifie les actions de formation et les met en œuvre avec les formateurs internes et/ou externes et sélectionne des organismes de formation pour les dispenser.
- Conçoit les modules de formation initiale et continue (en partenariat avec les départements qualité et production).
- S'assure de la pertinence des contenus pédagogiques en fonction des objectifs attendus
- Recueille les besoins annuels en formation et met en œuvre les formations spécifiques selon le besoin identifié.
- Encadre et motive l'équipe des formateurs
- Assure le suivi avec les partenaires publics de formation (OFPPT et ANAPEC)
- Gère les partenariats avec les opérateurs de formation externes.
- Organise le suivi administratif des opérations de formations
- Consolide et suit l'efficacité des formations
- Suit et analyse de la satisfaction de la formation

N+1 : Directeur GTO

DIRECTEUR GTO (Gestion Transverse Opérationnelle)

Description du poste

Au global

- Assure la coordination entre la production et les supports transverses (qualité, formation, et planification & datas)
- Définit et pilote les principaux objectifs de chaque pôle (qualité, formation, reporting et planification)
- Encadre et motive les responsables de chaque pôle (qualité, formation, reporting et planification)

Qualité

- Définit les normes et méthodes, l'intégration des référentiels existants et leur adaptation à la structure.
- Mise en place, développement et évaluation périodique du système qualité avec analyse des défaillances/dysfonctionnements et propose des améliorations
- Travaille sur les procédures et le respect des normes légales, tout en prenant en compte les objectifs « qualité du groupe »
- Veille de manière transversale du respect des process groupe et des exigences des normes pour lesquelles le groupe est certifié
- Garantit l'harmonisation de l'utilisation des supports et outils sur l'ensemble du groupe
- Organise et garantit les renouvellements et/ou les obtentions des certifications du groupe
- Coordonne et suit les audits (internes et externes) afin de détecter des éventuels non-conformités, et de garantir le niveau de qualité
- S'assure de l'application du plan d'actions ainsi que le suivi de leur efficacité,
- Participe aux appels d'offre

Formation





- Analyse les besoins en formation, en cohérence avec la politique économique et sociale de l'entreprise, et son évolution technologique
- Négocie le plan de formation en tenant compte des aspects humains, financiers, juridiques, organisationnels et pédagogiques

Planification et datas

- Pilote le projet d'automatisation des données
- S'assure du respect des deadlines des livrables
- Recherche des pistes d'optimisation des reporting
- S'assure de la conformité des livrables

N+1 : Direction générale



-  outsourcia.com
-  [facebook/outsourcia](https://facebook.com/outsourcia)
-  [@outsourcia](https://twitter.com/outsourcia)
-  outsourcia.com/blog