

B-ressource

Cabinet de conseil en ressources humaines

Recrute pour son client :

FREQUENT FLYER TRAVEL PARIS

45 salariés – 40M € de Chiffre d’Affaires

Basée sur Paris, Frequent Flyer Travel est une agence de voyages d'affaires, indépendante et dirigée par ses actionnaires fondateurs.

Afin de renforcer la qualité et l'efficacité de son service client et pour seconder le directeur commercial dans l'encadrement de l'équipe plateau d'Affaires, Frequent Flyer Travel Paris recrute un :

Responsable plateau d’Affaires H/F.

Missions :

Rattaché(e) au directeur des opérations, vous participez au pilotage (humain, économique et technique) de l'activité du call center.

Vos missions consistent à :

- Encadrer les 5 Responsables d'équipes sur site, 1 Responsable d'équipe 24H et superviser des conseillers en voyages d'affaires et autres fonctions transverses,
- Proposer toute initiative favorable à la qualité et à la productivité du service,
- Assurer le suivi qualitatif et quantitatif de l'activité : gestion des plannings, planification des opérations, gestion de l'organisation, répartition des tâches..., accompagner et réguler les flux,
- Mesurer et analyser les performances du plateau d'Affaires en assurant le reporting et les tableaux d'activité hebdomadaire,
- Veiller au respect des procédures établies, remonter toutes les informations pertinentes à la hiérarchie et proposer les améliorations potentielles,
- Animer, motiver, et coacher l'équipe en place,
- Coordonner l'activité avec les équipes transverses (comptabilité, technique, force de vente).

Profil :

- De formation type Bac+2 et plus, vous possédez une expérience d'au moins 5 ans en management d'équipe de télévente, de chargés de clientèle B to B, idéalement dans le secteur du voyages d'affaires.
- Doté(e) d'un tempérament commercial, vous savez gérer la pression tout en faisant preuve d'une grande empathie.

- Fédérateur, vous êtes reconnus(es) pour votre implication et votre sens du service client.
- Vous maîtrisez l'anglais et vous connaissez idéalement le monde du tourisme d'affaires et les attentes des clients entreprises.

Qualités requises

- Forte capacité managériale afin de savoir accompagner et motiver les équipes en place.
- Autorité de compétence avec une bonne aisance relationnelle.
- Autonome et organisé(e).
- Grande rigueur et goût pour les chiffres.
- Respectueux (se) des engagements pris et de la relation client.
- Esprit d'équipe et solidarité.

Avantages et salaires :

Un poste complet à responsabilités.

Salaire annuel sur 13 mois + variable en fonction de l'objectif individuel fixé par le Responsable + Mutuelle...

Merci de transmettre votre dossier de candidature, en précisant votre rémunération actuelle et la référence ISFFTP par courrier électronique à l'adresse suivante :

Isabelle.smith@b-ressource.com