

**L'AFDAS recherche un(e) Responsable de la Plateforme d'information téléphonique en contrat à durée indéterminée sur Paris.**

**Recrutement : Responsable de la Plateforme d'information téléphonique**

*[Ref MU/2016/06]*

✓ **Présentation de l'AFDAS**

L'AFDAS est l'organisme de conseil et de financement de la formation pour les secteurs de la culture, de la communication, des médias et des loisirs. Avec plus de 270 millions de ressources en 2015, l'AFDAS est l'acteur majeur dans l'accompagnement des entreprises et des personnes dans les domaines concernés.

✓ **Missions principales**

**Au sein du Département dédié au Conseil aux particuliers, en qualité de Responsable de la Plateforme d'information téléphonique, vous assurez les missions suivantes :**

- Management des Chargés d'information autour de la qualité de service et du développement de notre Relation Clients (mobilisation, animation, évaluation...)
- Pilotage de l'activité (suivi quantitatif et qualitatif des appels entrants/sortants et des questions/réponses via le site internet) et gestion de l'amélioration continue
- Appui aux réponses techniques apportées aux particuliers
- Gestion des appels complexes
- Reporting de l'activité au Directeur de département

Vous participez aussi selon les besoins à des réunions d'informations générales ainsi qu'à des événements professionnels (salons, conférences, webinar, animations...).

✓ **Profil recherché**

De formation du type BAC+3/4, vous justifiez d'une expérience significative dans la Relation Client au téléphone et maîtriser l'environnement emploi / formation.

Acteur du changement, vous êtes impliqué(e) dans votre mission de coordination et intégrez pleinement l'accompagnement des collaborateurs dans votre quotidien.

Vous faites preuve de qualités reconnues dans le domaine de la communication et dans l'accompagnement et le suivi des entreprises ou des particuliers.

Votre capacité à être force de proposition et à anticiper des solutions pratiques dans un souci de performance et de développement de notre qualité de service seront de réels atouts pour ce poste.

- ✓ **Pour postuler :** Merci d'adresser votre CV accompagné d'une lettre de motivation, en précisant la référence MU /2016 /06 à [rh.recrutement@afdass.com](mailto:rh.recrutement@afdass.com).