https://www.optiserv.fr/poste/responsable-production/

RESPONSABLE PRODUCTION

Organisme employeur
Optiserv Madagascar

Type de poste
Temps plein

Durée du contrat
CDI

Lieu du poste
Antananarivo, Antananarivo

Date de publication
avril 10, 2026

Valide jusqu'au
27.04.2026

Description

Véritable chef d'orchestre de nos opérations, vous garantissez l'excellence opérationnelle. Vous pilotez la performance globale des activités de centre de contacts tout en étant le garant de la montée en compétences de vos collaborateurs.

Responsabilités

En tant que pilier de notre performance opérationnelle, vous aurez pour missions de :

- Superviser l'ensemble des activités (appels entrants/sortants, B2B/B2C) et optimiser les ressources.
- Encadrer les superviseurs et téléconseillers pour assurer leur montée en compétences.
- Définir, suivre et analyser les indicateurs clés (QS, DMT, Transformation) pour déployer des plans d'action.
- Être l'interlocuteur privilégié des partenaires, piloter les reportings et garantir le respect des engagements contractuels.
- Superviser les processus de portage salarial et gérer les incidents ou escalades avec réactivité.

Qualifications

Ce poste est fait pour vous si vous disposez des compétences suivantes :

- Expérience confirmée en management de production en centre d'appels (indispensable).
- Maîtrise parfaite des KPI, des outils de pilotage et du dimensionnement.
- Capacité à fédérer des équipes multi-activités et à prendre des décisions stratégiques.
- Excellentes capacités de communication et une forte orientation client.
- Bac+3 en gestion, commerce ou équivalent.