https://www.optiserv.fr/poste/superviseur-de-plateau/

SUPERVISEUR DE PLATEAU

Organisme employeur
OPTISERV

Type de poste
Temps plein

Durée du contrat
CDI

Lieu du poste
Antananarivo, 101, Antananarivo, Analamanga, Madagascar

Date de publication
juillet 30, 2026

Valide jusqu'au
09.08.2026

Description

Véritable chef d'orchestre et mentor, votre rôle est d'allier performance opérationnelle et excellence relationnelle : vous faites grandir vos collaborateurs tout en veillant au respect des exigences clients et à la qualité globale de nos services

Responsabilités

Rattaché(e) à la direction des opérations, vous pilotez l'activité de vos équipes au quotidien :

- **Management et accompagnement :** Encadrer, animer et motiver vos équipes, organiser le travail, former les nouveaux collaborateurs et favoriser la montée en compétences de chacun.
- **Pilotage de la performance :** Suivre rigoureusement les KPIs, garantir l'atteinte des objectifs de production et déployer des plans d'action correctifs pour optimiser l'efficacité opérationnelle.
- **Gestion de la qualité :** Contrôler la conformité des prestations (écoutes, revues qualité), veiller au respect des procédures et participer activement à l'amélioration continue.
- **Reporting et suivi :** Élaborer et analyser les reportings d'activité (quotidiens, hebdomadaires, mensuels) et alerter la hiérarchie en cas d'écart ou de risque opérationnel.
- **Organisation et logistique** : Gérer les plannings, anticiper les besoins en ressources, suivre la ponctualité et l'assiduité afin d'assurer la continuité de service.
- **Relation client :** Participer aux réunions de suivi client, veiller au respect des engagements contractuels et contribuer activement à la fidélisation des partenaires.

Qualifications

Afin de relever les défis du management opérationnel et de garantir l'excellence de nos prestations, voici les prérequis attendus :

- Vous êtes titulaire d'un diplôme Bac +3 minimum (Management, Gestion, Commerce, Ressources Humaines ou équivalent).
- Vous justifiez de 3 ans d'expérience au minimum en management opérationnel.
- Une expérience probante en centre de contacts, BPO ou prestations de services externalisées est exigée.
- Vous maîtrisez le Pack Office (Excel, Word, PowerPoint) ainsi que les outils de production et CRM.
- Doté(e) d'un excellent leadership et d'une bonne aisance relationnelle, vous savez fédérer vos équipes, gérer les conflits et maintenir un climat de travail constructif.
- Organisé(e) et rigoureux(se), vous faites preuve de réactivité et du sens de l'analyse face aux priorités opérationnelles.