

# SUPERVISEUR (H/F)

## QUI SOMMES-NOUS ?

Le groupe EALIS est expert dans le SAV, les extensions de garanties et les assurances affinitaires. Nous intervenons pour nos clients dans l'univers des biens domestiques neufs ou d'occasions. Nos solutions et services sont déployés auprès des grands acteurs de la distribution spécialisée, banques, assurances, e-commerce, courtiers, grossistes, fabricants. EALIS représente 300 collaborateurs et 2 structures : National Electronique Service (NES) et Garantie Privée (GP) pour offrir une réponse globale et personnalisée à ses clients.

Pour accompagner la croissance du groupe, nous recherchons un/une superviseur/seuse, en CDI, pour NES situé à Saint Cyr en Val (45).

## ACTIVITÉS PRINCIPALES

Au sein de notre service Gestion de la Relation Clients, vous avez pour missions principales :

- Manager et piloter une équipe de Téléconseillers
- Faire appliquer les procédures internes
- Veiller à l'atteinte des objectifs de votre équipe
- Gérer et optimiser les flux d'appels entrants et sortants
- Suivre et analyser les indicateurs de performance internes et externes
- Reprise des communications conflictuelles
- Venir en renfort en front en fonction des besoins de l'activité
- Coacher vos collaborateurs en réalisant des écoutes
- Accompagner la montée en compétences de votre équipe et veiller à sa polyvalence
- Animer des points réguliers avec vos collaborateurs (entretiens mensuels, annuels, professionnels)
- Participer aux recrutements

Véritable force de proposition, vous mettez en place les actions correctives nécessaires au bon fonctionnement non seulement de votre équipe mais également du service.

## VOTRE PROFIL

De formation Bac+2, vous possédez une expérience réussie acquise idéalement en centre d'appels où vous avez pu mettre en application vos compétences managériales. Vous savez animer une équipe et la fédérer afin de la mener vers un objectif commun : la satisfaction client.

Lors de votre intégration, vous serez formé à nos outils et à l'ensemble de nos offres clients.



# NES

**NATIONAL  
ELECTRONIQUE  
SERVICE**

**CETTE DESCRIPTION DE  
POSTE VOUS INTÉRESSE ?**

**ALORS N'HÉSITEZ PLUS  
ET VENEZ POSTULER !**

Merci d'adresser CV, lettre de motivation, prétentions salariales et vos  
disponibilités à :

[recrutement-nes@ealis-groupe.com](mailto:recrutement-nes@ealis-groupe.com)