



<https://latribunelibre.com/emploi/responsable-equipe-teleassistance-f-h>

Responsable équipe téléassistance F/H

Description

Avec un objectif ambitieux de 500 boutiques d'ici 2030, l'équipe grandit et nous cherchons de nouveaux talents pour accompagner ce développement !

Nous recherchons notre futur(e) Responsable équipe téléassistance (H/F) en CDI basé(e) à Agen.

Chez Lucie, il y a toujours quelqu'un pour accueillir le client en boutique : sur place ou à distance, l'expérience reste 100 % humaine.

Au cœur de notre expansion, vous organisez et développez le service d'animation des ventes à distance pour les boutiques Lucie.

Vous aurez pour missions principales :

- Recruter, former et accompagner les animateurs des ventes à distance
- Superviser l'activité distanciel afin d'assurer la fluidité des interactions et garantir une expérience client optimale
- Mettre en place et faire respecter les procédures d'intervention en cas d'incidents (sécurité, vols, dégradations, pannes techniques), en lien avec les équipes locales et prestataires externes
- Contribuer à l'amélioration continue de l'outil de pilotage à distance : optimisation des process, ergonomie, nouvelles fonctionnalités
- Remonter les besoins opérationnels aux équipes techniques pour améliorer les solutions déployées
- Définir et suivre des indicateurs de performance
- Initier et déployer des projets innovants pour renforcer à la fois la sécurité des boutiques et l'expérience client.

Qualifications

Vous avez une expérience significative en management d'équipe dans les domaines de la sécurité, du retail, du centre de pilotage / call center, ou d'un environnement innovant lié à la relation client.

Vous appréciez travailler en équipe dans un environnement ultra dynamique, challengeant & innovant.

Proactif(ve) et rigoureux, vous êtes reconnu(e) pour votre leadership, votre sens du service client et votre capacité à faire avancer les projets dans un environnement en évolution rapide.

Au-delà de vos compétences techniques, c'est votre engagement, votre agilité et votre esprit d'équipe qui feront la différence.

Prêt(e) à relever le challenge ? N'hésitez plus et rejoignez-nous !

- Une entreprise à taille humaine avec une ambiance familiale
- Une évolution professionnelle continue
- Une politique sociale engagée : 13ème mois, chèques cadeaux en fin d'année

Organisme employeur

AGRO DIGITAL

Type de poste

Temps plein

Secteur

VENTE PAR AUTOMATES ET AUTRES COMMERCES DE DÉTAIL HORS MAGASIN, ÉVENTAIRES OU MARCHÉS N.C.A.

Lieu du poste

47201, LE PASSAGE, LE PASSAGE, France

Date de publication

8 janvier 2026 à 16:03

Valide jusqu'au

07.02.2026

- Des moments de partage et de convivialité (soirée de fin d'année, challenges sportifs, ...)
- -15% sur tous les produits de chez Lucie !