



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

## Responsable Equipe Téléconseillers F/H

### Description

Nous recherchons pour notre client, compagnie d'assurance reconnue pour la qualité de sa gestion sinistres, un Responsable Equipe Téléconseillers (H/F) en CDI à proximité de Nantes.

Rattaché(e) à la Direction Indemnisation, vous devrez gérer une équipe de 10 à 12 personnes en charge de gérer les sinistres via des appels entrants, dans un environnement mix canal.

#### • VOS MISSIONS :

- Encadrer, animer et accompagner une équipe de téléconseillers dédiés au traitement de sinistres MRH / Auto Matériels, afin d'atteindre les objectifs qualitatifs et quantitatifs fixés ;
- Assurer le suivi des performances individuelles et collectives (indicateurs, reporting, feedback) ;
- Mettre en place des plans d'action pour améliorer la satisfaction client et optimiser la productivité ;
- Former, motiver et développer les compétences de vos collaborateurs ;
- Être garant du respect des process et des standards de qualité ;
- Responsabiliser les conseillers pour répondre à toutes les demandes clients en optimisant le délai de traitement et la qualité de service ;
- Traiter et prendre en charge les appels délicats et les actes dérogatoires ;
- Contribuer aux projets en cours.

#### • PROCESS DE RECRUTEMENT :

- Un entretien téléphonique avec un/e chargé/e de recrutement de notre cabinet
- Un entretien avec la/le Manager chez notre client
- Un entretien avec la/le Responsable des Ressources Humaines chez notre client

### Qualifications

#### • VOS ATOUTS :

- Issu(e) d'une formation Bac +3 à Bac +5 en Management des Organisations ou Banque / Assurances, vous justifiez d'une expérience de 3 ans minimum en management d'équipe en centre de relation client ou en environnement similaire ;
- Vous démontrez d'excellentes qualités relationnelles, une certaine pédagogie et un leadership naturel ;
- Vous possédez une bonne capacité d'analyse et de prise de décision ;
- Vous avez un sens de l'organisation et maîtrisez les outils de suivi d'activité ;
- Des connaissances solides des sinistres IARD, notamment MRH et Auto Matériels sont un plus.

Vous vous reconnaissez dans cette description ? **Alors n'hésitez plus et postulez !**

### Organisme employeur

MAÏKI

### Type de poste

Temps plein

### Secteur

ACTIVITÉS DES AGENCES DE TRAVAIL TEMPORAIRE

### Lieu du poste

44109, NANTES, NANTES, France

### Date de publication

22 septembre 2025 à 19:09

### Valide jusqu'au

22.10.2025

Toutes les candidatures sont examinées avec soin.

• **INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES :**

- Rémunération fixe entre 38 et 45k bruts annuel
- Statut cadre
- 2 jours de télétravail par semaine après validation de la période d'essai