



SUPERVISEUR SERVICE RELATION CLIENT H/F

Nombre de postes : 1
Type de contrat : CDD
Temps de travail : Temps plein
Localisation : Nanterre (92)

Présentation du Groupe

Air Liquide est un leader mondial des gaz, technologies et services pour l'industrie et la santé. Présent dans 80 pays avec environ 66 000 collaborateurs, le Groupe sert plus de 3,6 millions de clients et de patients. Oxygène, azote et hydrogène sont des petites molécules essentielles à la vie, la matière et l'énergie. Elles incarnent le territoire scientifique d'Air Liquide et sont au cœur du métier du Groupe depuis sa création en 1902.

Air Liquide a pour ambition d'être un leader de son industrie, d'être performant sur le long terme et de contribuer à un monde plus durable.

Air Liquide place la diversité au cœur de ses activités et s'engage notamment en favorisant l'égalité professionnelle et l'emploi des travailleurs en situation de handicap.

Descriptif de l'entité et de l'activité

ADEP ASSISTANCE, filiale de l'activité santé à domicile du groupe Air Liquide, est spécialisée dans le traitement à domicile des insuffisances respiratoires et de la nutrition. Ses équipes assurent une prise en charge technique et paramédicale des patients adultes et enfants en Ile-de-France et en Picardie.

Missions & Responsabilités

Afin de délivrer une prestation de service de haute qualité auprès des clients (patients, prescripteurs, structures, payeurs), le superviseur du service relation clients est garant de la qualité de prise en charge des demandes patients, prescripteurs, structures et des prestations conformément aux attentes de nos clients et aux process internes.

Missions :

- Organiser l'activité du service et superviser les équipes
- Garantir la bonne qualité de la relation téléphonique et/ou de l'accueil physique
- Veiller au respect des règles et procédures applicables
- Fournir un appui technique et méthodologique
- Gérer les plannings, absences, recrutements
- Identifier les besoins de formations de l'équipe
- Remonter les dysfonctionnements et participe à l'amélioration des processus et procédures

Profil et compétences

- Expérience de 2 ans minimum en qualité de Superviseur service relation clients.
- Convention collective négoce et prestations de services médico-techniques.
- Rémunération selon expérience.

Informations complémentaires

Avantages sociaux :

- Tickets restaurant
- Mutuelle
- Prévoyance
- Participation
- Intéressement

Avantages :

- RTT

Horaires :

- Du Lundi au Vendredi

Expérience :

- Superviseur service relation client (h-f) ou similaire: 2 ans (Souhaité)

Dossier de candidature - CV + lettre de motivation – à adresser par courriel à :

recrutement@adepassistance.fr