



Carglass® est le leader mondial et suisse de la réparation, du remplacement et du calibrage de verre automobile. Nous faisons la différence pour nos clients qui ont besoin d'aide pour réparer leur véhicule, soit dans l'une de nos 24 succursales, soit à domicile grâce à plus de 50 unités de service mobiles. Carglass® a été désigné "Meilleur Employeur" par Great Place to Work et son système de gestion de la qualité est certifié ISO 9001:2015.

Afin de renforcer notre département Customer Care basé à Signy/VD nous recherchons un-e

Customer Care Team Leader (h/f) à 100%

Les principales missions de cette fonction sont:

Gestion de l'équipe (env. 12 agents customer care)

- Coacher, conduire et former les membres de l'équipe et les nouveaux collaborateurs
- Contribuer avec l'équipe à l'optimisation des processus de travail
- Définir les objectifs et conduire les revues de performance annuelles et semestriels avec tous les membres de l'équipe

Formation et développement des agents

- Elaborer et mettre en œuvre des concepts de formation pour l'équipe
- Création et gestion des documents et supports de formation
- Soutenir le développement de la stratégie de formation et garantir une bonne adéquation entre les besoins et les compétences

Activités administratives

- Gestion de la planification de l'équipe, établissement du planning mensuel et gestion des absences
- Organisation des postes de travail et gestion des demandes liées aux activités informatiques des membres de l'équipe
- Administrer la gestion de temps des collaborateurs de l'équipe (absences, vacances etc.)

Développement du département Customer Care

- Collaboration à des initiatives et projets
- Développement d'une collaboration étroite avec l'équipe en Allemagne

Votre profil:

- Vous êtes titulaire d'une formation commerciale que vous avez complété par une formation supérieure (école spécialisée ou université)

- Vous possédez au min. 3 ans d'expérience au sein d'un service clients dans un environnement similaire et possédez au min. 5 années d'expérience en gestion d'équipe (gestion complète avec la gestion de la performance, gestion des plannings, etc.)
- Vous avez de l'expérience confirmée dans le domaine de la formation
- Vous avez une très forte orientation clients et possédez de très bonnes compétences en communication et analytiques
- Vous êtes capable de travailler de manière indépendante
- Vous êtes une personne pro-active et qui est orientée vers l'amélioration continue
- Vous êtes à l'aise avec les outils informatiques (MS Office et systèmes informatiques liés à l'activité d'un customer care)
- Vous maîtrisez la langue allemande et française (niveau B2 au min. dans les 2 langues). La maîtrise de l'anglais est également souhaitée)

Nous vous offrons : un travail intéressant dans une équipe professionnelle et motivée, des conditions salariales ainsi que des avantages sociaux de bon niveau ainsi qu'une place de travail agréable dans une entreprise pour laquelle la performance supérieure à la moyenne est sa plus grande priorité. Nous offrons également la possibilité de faire du home office.

Si vous vous reconnaissez dans notre profil et que vous êtes intéressé(e) par un nouveau défi passionnant, envoyez-nous votre candidature complète à job@carglass.ch ou à l'adresse suivante :

Carglass Suisse S.A.

Human Resources
Rue des Fléchères - CP 254
1274 Signy-Centre

