



La plateforme de services n°1 pour les énergéticiens en Suisse.

Pour notre équipe Steering au sein de notre Customer Service Center - nous recherchons de suite ou à convenir une personnalité engagée et motivée en tant que :

Head of CSC Steering 80-100% (h/f)

Vos Tâches et responsabilités

Dans cette fonction de cadre, vous être principalement chargé des tâches suivantes :

- Gestion d'une équipe de 9 collaborateurs
- Gestion, développement et optimisation des deux Customer Service Center (CSC) conformément aux directives du responsable du CSC
- Responsable du Workforce Management du Customer Service Center
- Responsable de l'équipe de formation
- Assurer l'optimisation continue des processus au sein des CSC en étroite collaboration avec le programme d'amélioration continue des processus interne de cc energie
- Responsable de la définition des exigences métier dans le cadre de la représentation de processus dans nos systèmes informatiques SAP CRM et IS-U
- Assurer la collaboration étroite avec les autres Business Units de cc energie
- Personne de contact pour nos clients externes concernant l'exécution de nos contrats de Service Level, y compris les rapports mensuels réguliers (analyse et planification des actions)
- Collaboration lors de projet ou gestion de projets au sein de cc energie

Votre profil

Afin de répondre de manière optimale aux exigences variées de cette position de gestion et d'interface, vous disposez notamment des compétences et des expériences suivantes :

- Formation professionnelle supérieure telle qu'un diplôme fédéral ou Haute Ecole Supérieure
- Plusieurs années d'expériences en management dans le domaine du Contact / Call Center et / ou Service client
- Connaissances approfondies en économie
- Bonnes connaissances informatiques (principalement la palette Office Excel, Word, PowerPoint)
- Expériences pratiques dans la gestion des processus et de la qualité
- Connaissances de la branche de l'énergie et des application informatiques SAP IS-U et SAP CRM sont un atout
- Compétences prouvées en Management
- Orientation clients et solutions prononcée et selon les cas pragmatiques
- Capacités analytiques et esprit d'entreprise
- Personnalité charismatique, fiable, leadership
- Langue maternelle allemande ou française, avec une très bonne connaissance de l'oral et de l'écrit dans l'autre langue nationale est un atout

Votre chance

Voulez-vous accepter ce défi passionnant? Êtes-vous intéressé à faire une différence dans notre entreprise? Nous attendons votre candidature – jusqu'à la fin mai 2018 - par E-mail à jobs@ccenergie.ch.

Pour toute question, veuillez contacter notre Head of CSC, Monsieur Romeo Bucher, Head of Customer Service Center, au + 41 79 745 54 18 ou Madame Selina Fasler, Spécialiste en Ressources Humaines, au +41 26 467 66 56.

Visitez notre site internet sous : <https://www.ccenergie.ch/>