



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 rapportez directement à un membre de la direction. Vous êtes le suppléant del' Head of Customer Service Center et êtes en charge notamment des tâches principales suivantes :

- Gestion, développement et optimisation du Customer Service Center (CSC) dans le cadre des objectifs stratégiques de l'entreprise.
- Gestion d'une équipe de 9 collaborateurs
- Responsable du Workforce Management du CSC
- Responsable de la formation
- Assurer l'optimisation continue des processus au sein du CSC
- Responsable de la définition des exigences métier dans notre environnement SAP
- 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)
- Analyse régulière de la satisfaction client et développement de mesures d'optimisation
- Gestion de projet et collaboration au sein de projets internes et externes

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 :

- Diplôme de niveau ETH / Université ou haute école
- Plusieurs années d'expériences en management dans le domaine du Contact / Call Center et / ou Service client
- Connaissances approfondies en économie
- Expériences pratiques dans la conception de processus et dans la gestion de la qualité
- Connaissances de la branche de l'énergie et des application informatiques SAP IS-U et SAP CRM sont un atout
- Fortes capacités analytiques et conceptuelles
- Esprit d'entreprise combiné à un esprit innovant
- Orientation clients et solutions prononcée et selon les cas pragmatiques
- Personnalité charismatique, fiable, avec leadership et qualités entrepreneuriales
- 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 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/>