



<https://buroservicesmadagascar.fr/poste/superviseur-de-plateau/>

SUPERVISEUR DE PLATEAU

Description

Véritable pilier et guide terrain, votre mission consiste à conjuguer efficacité de production et qualité des échanges humains : vous développez les talents de votre équipe tout en garantissant le respect des standards clients et la perfection constante de nos prestations.

Responsabilités

Sous la responsabilité de la direction opérationnelle, vous orchestrez le quotidien de vos collaborateurs :

- Diriger, dynamiser et stimuler vos équipes, coordonner l'activité, assurer l'intégration des nouvelles recrues et faire progresser chaque collaborateur.
- Analyser scrupuleusement les indicateurs clés de performance, assurer le franchissement des caps de production et ajuster les méthodes de travail pour maximiser la productivité.
- Auditer la conformité des interventions (évaluations, contrôles qualité), veiller à l'application rigoureuse des processus et vous impliquer dans la démarche de progrès continu.
- Réclamer, construire et interpréter les tableaux de bord (journaliers, hebdomadaires, mensuels) et remonter les anomalies ou périls opérationnels à votre hiérarchie.
- Aménager les emplois du temps, mesurer les besoins en effectifs, vérifier la présence et la ponctualité pour préserver la fluidité de l'activité.
- Prendre part aux comités de pilotage clients, faire honorer la charte contractuelle et soutenir activement la pérennisation des relations commerciales.

Qualifications

Pour mener à bien ces missions de pilotage d'équipe et assurer le niveau d'exigence requis, les compétences suivantes sont indispensables :

- Titulaire d'un cursus universitaire de niveau Bac +3 au minimum (Gestion des entreprises, Commerce, Management, RH ou domaine assimilé).
- Expérience confirmée d'au moins 3 ans sur un poste d'encadrement sur le terrain.
- Parcours probant exigé dans l'univers des centres de relation client, de la sous-traitance (BPO) ou des services externalisés.
- Parfaite aisance avec la suite bureautique (Excel, Word, PowerPoint) et maîtrise des logiciels métiers ou outils CRM.
- Doté(e) d'une grande capacité d'entraînement et d'un relationnel aisé, vous savez rallier vos troupes, déamorcer les tensions et préserver une dynamique collective positive.
- Méthodique et structuré(e), vous faites preuve d'anticipation, de discernement et d'agilité face aux impératifs opérationnels.

Organisme employeur

Buroservices Madagascar

Type de poste

Temps plein

Durée du contrat

CDI

Lieu du poste

Antananarivo, 101, Antananarivo, Analamanga, Madagascar

Date de publication

30 juillet 2026

Valide jusqu'au

17.08.2026