



## Chef d'équipe Support diagnostics H/F

**Lieu de travail:** 78140, Vélizy-Villacoublay

**Date de publication:** 18.06.2025

**Postulez maintenant!**

### **Vos missions et votre environnement:**

Dans le cadre de notre activité de support technique à distance pour un constructeur automobile premium, nous recherchons un(e) Chef d'équipe (Shift Lead) pour assurer la supervision opérationnelle d'un plateau en centre d'appels pendant un créneau horaire spécifique.

- Superviser les opérations du centre d'appels pendant un shift déterminé (matin, après-midi, soir).
- Veiller à ce que les agents respectent les procédures, les standards de qualité et les délais de réponse.
- Gérer les situations complexes ou les escalades clients en temps réel et prendre les décisions appropriées.
- Suivre et analyser les indicateurs clés de performance (volumes d'appels, temps d'attente, productivité des agents).
- Fournir un soutien technique opérationnel aux agents pendant le shift.
- Servir de référent technique de niveau expert, capable d'apporter des conseils de haut niveau aux équipes.

### **Vos compétences et connaissances:**

Expérience réussie dans un rôle de supervision en centre d'appels ou environnement technique.

Leadership naturel, sens de l'organisation et aptitude à prendre des décisions rapides.

Excellentes compétences en communication et gestion de situations critiques.

Expertise technique avancée dans l'univers automobile, incluant diagnostic, électronique embarquée, connectivité et protocoles de communication véhicule.

Capacité à interpréter des cas techniques complexes et à guider les agents vers une résolution rapide.

Bonne maîtrise des outils de gestion de centre d'appels et de reporting opérationnel.

Maîtrise parfaite de l'anglais et du français, à l'oral comme à l'écrit.

Nous sommes Bertrandt, un partenaire technologique majeur dans les secteurs de la mobilité et des techniques médicales pour lesquels nous proposons des solutions technologiques innovantes et high tech. 50 ans d'expérience, une présence à

l'international et des collaborateurs experts dans leur domaine nous permettent de travailler avec nos clients sur des projets complexes et d'envergure, depuis l'idée jusqu'à l'industrialisation, en passant par le développement.

Nous vous indiquons comment nous rejoindre :

- Premier entretien téléphonique de motivation avec le/la chargé(e) de recrutement
- Entretien technique avec le manager.

La diversité et l'inclusion ont toute leur place chez Bertrandt. Une attention particulière est donnée aux personnes en situation de handicap dès le processus de recrutement afin de permettre, selon les moyens et les besoins, des aménagements de poste spécifiques.

### Ce que nous proposons:

  
Tâches à haute  
responsabilités

  
Télétravail

  
Horaires de travail  
flexibles

  
Travail en  
autonomie

  
Mise en réseau au  
sein d'un groupe  
international

  
Indemnité  
transport

  
Gestion de la santé  
et de la qualité de  
vie au travail

  
Formation sur le lieu  
de travail

  
Événements pour  
les collaborateurs

  
Travail en équipe



#### Contact:

Clémentine Tourbat

Tel.: 0699669247

[www.bertrandt.com/en/career](http://www.bertrandt.com/en/career)

#### Partager l'annonce:

