



Fiche métier

GESTIONNAIRE DES PLANNINGS

Participe à la mise en place, à la gestion et à la coordination des plannings pour les différents plateaux d'Assistance, en cohérence avec la politique de la Direction des Assurances.

ACTIVITES

- Prépare les plannings en fonction de l'activité prévisionnelle des différents plateaux d'Assistance et services connexes pour validation par le Responsable des Plannings.
- A l'aide des statistiques mensuelles (nombre d'appels, de dossiers ouverts, etc.) et des indicateurs internes de qualité, participe à l'analyse de l'activité, propose des adaptations d'effectif au flux d'activité et propose les actions correctrices nécessaires.
- Veille à la bonne application des règles de gestion du temps de travail et au respect de la réglementation pour son domaine.
- Met à jour quotidiennement les plannings de la Direction des assurances : changement d'horaire, absence, maladie, congés payés, formation, délégation.
- Met à jour quotidiennement les dossiers de congés et récupération préalablement signés par le Responsable de département (archivage des feuilles) pour les Chargés d'assistance.

CONTRAINTES LIEES A LA FONCTION

Capacité à s'adapter à une forte activité en fonction des périodes et de la saisonnalité.
Exactitude dans la réalisation et la gestion des plannings.

RESULTATS ATTENDUS

- 1/ Satisfaction des salariés de par le respect du délai de la mise en ligne du planning et de la qualité des relations.
- 2/ Atteinte des objectifs fixés quantitatifs et qualitatifs.
- 3/ Qualité de l'organisation de la Direction des Assurances.

PROFIL

Connaissances indispensables : des règles et des procédures de son domaine, de la législation sur la durée du travail notamment, outils bureautiques et plus particulièrement d'Excel.

Connaissances souhaitées : expérience au sein d'une plateforme téléphonique.

Formation générale (en cas d'embauche externe) : Bac + 2 ou équivalent + expérience.

Aptitudes requises : Capacités de gestion, rigueur, sens des contacts, organisation, discrétion, sens de l'analyse, réactivité et rapidité d'exécution.

Caractéristiques de la fonction : prise de responsabilité, autonomie, confidentialité.