

# Chef(-fe) d'équipe

## Raison d'être du poste

**Le(a) chef(-fe) d'équipe encadre et anime l'équipe de livreurs. En plus de veiller à la performance de ses collaborateurs et à leur bien-être au travail, il est le garant du respect des objectifs et de la qualité du process.**

## Caractéristiques

Localisation	Saint-Denis
Contrat	CDI - 39h
Horaires	9h-18h du lundi au vendredi
Rémunération	2100 euros brut (1900 euros net - paniers repas de 8€20 compris)
Avantages	Paniers repas + mutuelle
Permis	Serait un plus mais pas indispensable
Disponibilité	immédiate
Diplôme	Aucun
Expérience	Aucune mais des expériences en livraison et en management seraient un plus Formation assurée en interne

## Activités

- Travailler en collaboration avec le responsable des opérations et l'opérateur des réclamations clients
- **Encadrer et superviser l'activité des livreurs**
- Gérer les plannings des livreurs
- Fixer des objectifs et veiller à leur réalisation
- Optimiser l'activité
- Aider au recrutement des livreurs / Former les nouvelles recrues
- Faire respecter le process des livraisons Colissimo pour les départs des colis
- Valider les préparations des livreurs
- Suivre au quotidien la qualité des livraisons réalisées
- Veiller au respect des procédures
- **Gérer le retour des colis et les réclamations clients en binôme avec l'opérateur**
- Veiller à la satisfaction de la clientèle
- Fermer l'agence

## Relations internes

- Responsable des opérations
- Opérateur des réclamations
- Livreurs

## Savoir-être

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Leadership / Affirmation de soi</li><li>• Sens des responsabilités</li><li>• Esprit d'équipe</li><li>• Rigueur</li><li>• Fiabilité</li><li>• Anticipation</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Réactivité</li><li>• Calme, sang froid</li><li>• Communication claire</li><li>• Sens de l'arbitrage / Prise de décision</li><li>• Pédagogie / Sens de l'écoute</li></ul> |
|---|--|

## Savoir-faire spécifiques

- Compétences en management et en livraison seraient un plus.
- **Maîtrise du process des livraisons Colissimo serait un plus**