

Filière Métier	<b>Accueil_Spectacles</b>
Métier	<b>Chef d'équipe (H/F)</b> Autres appellations : Chef d'équipe autres filières métiers
Statut	Employé
Rattachement Hiérarchique	Placé sous la responsabilité hiérarchique de responsable de site



## MISSION GÉNÉRALE

Le chef d'équipe garantit la conformité des prestations sur le(s) site(s) dont il a la charge (qualité, délais, conditions de sécurité). Il organise le travail de son équipe en prenant en compte les demandes spécifiques du client. Il assure le suivi « quotidien » des clients.

## ACTIVITÉS PRINCIPALES

### Réaliser et contrôler les prestations

- Assurer la mise à disposition des produits et du matériel nécessaires sur les sites selon les besoins définis
- Organiser les chantiers (planning, répartition des tâches) en fonction des contraintes clients
- Réaliser les contrôles internes
- Remonter toute demande et/ou dysfonctionnement à son responsable
- Gérer les réclamations clients avec réactivité
- Proposer et mettre en place des actions correctives si nécessaire
- Proposer des améliorations de l'organisation et des techniques

### Coordonner, animer et faire progresser son équipe

- S'assurer de l'adéquation de son équipe en termes d'effectif et de niveau de compétences
- Participer à l'évaluation et au développement des compétences de ses collaborateurs
- Intégrer et former les collaborateurs
- Assurer le recrutement et le remplacement des collaborateurs absents
- Suivre, vérifier les éléments d'activité et de gestion administrative de son équipe, en lien avec ses collègues
- Etre le relais de communication tant descendante que remontante
- Veiller au respect du règlement intérieur, notamment des horaires de travail et du port des équipements de sécurité, et prendre les mesures disciplinaires qui s'imposent

### Etre l'interlocuteur privilégié des clients

- Assurer le suivi quotidien des clients, effectuer des visites, suivre les échanges des cahiers de liaison ou autre support
- Repérer auprès de ses clients actuels des possibilités de prestations complémentaires
- Et assurer l'interface avec les services supports lors des rendez-vous clients et tout au long de la relation client : commercial,...

### Qualité / Sécurité / Environnement

- Respecter et appliquer les procédures QSE mise en place par l'entreprise et ses clients
- Veiller à la bonne application et au respect des règles et consignes de sécurité

## FORMATION / EXPERIENCE

Formation : Bac Pro / CQP chef d'équipe

Expérience dans le domaine (3-5 ans)

**SAVOIR FAIRE****Environnement de travail**

- Connaissance de l'Ecosystème
- Organisation des activités / Gestion des priorités
- Représentation de l'entreprise
- Travail en mode collaboratif

**Règlementation**

- Réglementation
- Qualité\_sécurité\_Environnement

**Expertise métier**

- Analyse du besoin
- Satisfaction client
- Techniques métiers
- Connaissance des documents / procédures

**Pilotage de la performance**

- Piloter les indicateurs
- Gestion budgétaire
- Amélioration continue

**Management**

- Stratégie
- Leadership
- Gestion des carrières
- Conduite du changement

**Communication**

- Communication écrite
- Communication orale
- Ecoute active
- Prise de parole

**NTIC**

- Bureautique
- Informatique
- Digital

**Langues**

- Français
- Anglais

**SAVOIR ETRE****Orientation client**

Intégrer, satisfaire et challenger les besoins, les attentes des clients internes et externe. Et y apporter la réponse (solution) adéquate.

**Enthousiasme**

Faire preuve d'engouement / Faire preuve d'énergie positive dans son travail.

**Innovation**

Proposer et mettre en œuvre des solutions différenciantes au service de son entreprise, ses équipes, ses clients...

**Autonomie**

Capacité à entreprendre et réaliser des activités seul.

**Prise de Décision**

Capacité à prendre des décisions (rapide) / Se porter garant de ses actions.

**Agilité**

Etre capable de s'adapter au lieu, aux moyens matériels, situations, etc. / Faire preuve de réactivité / Appréhender de nouveaux sujets, de nouvelles situations / Faire preuve d'initiative.

**Confidentialité**

S'engager à respecter la confidentialité des propos et des données.

**EVOLUTIONS****Porte d'entrée possible**

- Chef d'équipe (autres filières métiers)
- Chef de salle
- Manager (Retail)
- Hôte accueil
- Barman
- Agent de contrôle et placement
- Vestiairiste

**Evolution possible**

- Chef d'équipe (autres filières métiers)
- Manager (Retail)
- Responsable de site
- Responsable client

Niveaux : ■ Niveau de base

■ Niveau maîtrise

■ Niveau expert

Niveaux d'accès au métier cible

■ facile d'accès  
■ nécessite accompagnement  
■ formation indispensable