

Filière Métier	Accueil_Spectacles
Métier	Chef d'équipe (H/F) 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

- Règlementation
- 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
- Vestiaire

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'accèsnécessite
accompagnementformation
indispensable