



ENCADRANT(E) TECHNIQUE ACCUEIL ET STANDARD TELEPHONIQUE (H/F)

Contexte

Emmaüs Défi, c'est un collectif de personnes engagées qui agissent aux côtés de celles vivant la grande précarité, pour les aider à relever les défis pluriels auxquels elles font face. Ces défis, nous les relevons notamment grâce aux dons et achats solidaires d'objets de seconde main. Grâce à eux, nous accompagnons les personnes dans leur volonté de retour à l'emploi, d'accès à la santé et à un logement digne.

Emmaüs Défi appartient au mouvement Emmaüs, fondé en 1949, pour trouver, avec les personnes victimes d'exclusion, les solutions qui leur permettent de redevenir actrices de leur vie. Travailler chez Emmaüs Défi, c'est rejoindre un collectif joyeux, solidaire et bienveillant, qui s'est donné pour mission de relever les nombreux défis de la précarité et de la protection des ressources.

Le service accueil et standard téléphonique d'Emmaüs Défi fait partie intégrante du service logistique. Il est composé de salariés en insertion, qui prennent en charge à la fois l'accueil physique et la gestion du standard téléphonique, tout en étant accompagnés et encadrés dans l'apprentissage des savoir-faire nécessaires. Ces équipes constituent un point central de communication entre les différents pôles de l'association et avec les interlocuteurs externes, contribuant à la fluidité et à la qualité des services proposés.

Description du poste

Vous souhaitez transmettre votre savoir-faire tout en contribuant à l'insertion professionnelle ? Le service logistique d'Emmaüs Défi recherche un(e) Encadrant(e) Technique pour encadrer l'accueil et le standard téléphonique avec bienveillance et exigence.

Missions :

Vous aurez comme principales missions :

- Accueillir les clients, les bénéficiaires, les donateurs et les fournisseurs
- Encadrer et animer une équipe de salariés en insertion : accompagner, former, motiver et valoriser chaque personne tout en participant au travail quotidien de l'équipe.
- Assurer la coordination de l'accueil téléphonique et du standard : organiser la gestion des appels, planifier les collectes d'Emmaüs défi (entreprise et particulier), et garantir la qualité de la relation avec les interlocuteurs internes et externes.
- Organiser et suivre l'activité de réception des dons au quotidien et participer à son développement, notamment à travers :
 - La traçabilité des dons
 - La gestion du dépôt et des colis aux clients bénéficiaires de la Banque Solidaire de l'Équipement
 - La gestion des colis : relais pick-up (DPD, Chronopost, Colissimo...)
 - Le choix et la mise à disposition des articles
 - La gestion du SAV

- L'interface avec l'accueil pour le "Click & Collect"
- Travailler avec les logiciels EMMA (planification) et GDR (traçabilité)
- Gérer les conflits
- Mettre en place et suivre les indicateurs de performance liés au standard, aux collectes et à la réception des dons, afin d'améliorer en continu l'organisation et la qualité du service.
- Définir, formaliser et faire évoluer le process de fonctionnement du standard et de la réception des dons pour en garantir la fluidité et l'efficacité.
- Travailler en étroite collaboration avec les autres services, notamment le service logistique et l'équipe d'accompagnement socio-professionnel, pour le suivi des salariés et la cohérence des activités.
- Participer activement au bon déroulement global de l'activité du Bric-à-Brac et à la mise en œuvre du projet social d'Emmaüs Défi.

Compétences recherchées

- Expérience souhaitée de 2 ans minimum dans l'encadrement d'équipe et en transmission de savoir-faire.
- Capacité à gérer, animer et motiver une équipe, notamment de salariés en insertion, dans une logique de « faire avec ».
- Très bon sens de l'organisation, rigueur et sens pratique.
- Autonomie, esprit d'initiative et capacité à prioriser les actions dans un environnement dynamique.
- Excellent relationnel, goût pour le travail en équipe et capacité d'adaptation
- Dynamisme, sérieux, professionnalisme et enthousiasme au quotidien.
- Sensibilité aux valeurs d'Emmaüs : entraide, solidarité et engagement social.
- Permis B souhaité.
- Bonne maîtrise des outils informatiques courants (pack Office, messagerie, outils de planification).

Diplômes :

- Formations en encadrement d'équipe ou animation de groupes
- DUT / BUT Logistique et Transport
- BTS gestion de stock ou supply chain

Modalités

- CDI
- Activité du lundi au vendredi avec un samedi par mois travaillé
- Disponibilité dès que possible
- Rémunération selon l'expérience et la grille de salaire interne, entre 2200 et 2500€
- Remboursement du pass Navigo à hauteur de 50%
- Mutuelle d'entreprise prise en charge à 60%
- 13 RTT par an
- Lieu de travail : Paris 19eme
- Parcours de formation au métier d'Encadrant Technique prévue durant la 1^{ère} année de prise de poste
- Candidature interne jusqu'au 18 juillet
- Pas de réponse entre le 18 juillet et le 10 août pour cause de fermeture estivale

Pour postuler : <https://careers.flatchr.io/vacancy/wy3eop2jkkq3p1kmq-encadrante-technique-accueil-et-standard-telephonique-h-f>

