



Poste : Assistant Responsable de secteur (H/F)

Diplôme préparé : BTS SP3S

Entreprise : CM SERVICES

Lieu de travail : Lyon 6

Nombre de poste : 2

**Niveau :** BTS, DUT

**Domaine :** Sanitaire et social

**Type de contrat :** Contrat d'apprentissage

**Site internet :** <https://www.generaledesservices.com/agences/lyon/>

## Descriptif de la mission :

### GESTION DES RELATIONS CLIENT

- Gérer les demandes d'intervention, et les appels prospects.
- Réaliser un suivi des nouveaux clients, l'analyse de la demande, ainsi que les réclamations.
- Gérer les modifications d'intervention (horaires, modalités...).

### ENCADREMENT ET MANAGEMENT DE PROXIMITE

- Manager une équipe d'intervenant à domicile.
- Elaborer et suivre les plannings, Participer à la facturation et la paye.
- Réaliser un accompagnement des salariés pour favoriser la reconnaissance, et le sentiment d'appartenance.
- Gestion des compétences des salariés, à travers la formation, des expériences...
- Vente de produits/ Répondre aux demandes de prospects, réaliser les relances et le suivi.

### SUIVI QUALITE

- Suivi des nouveaux salariés, et questionnaires de satisfaction pour les clients.
- Etre attentif aux conditions de travail des intervenants et proposer une démarche de QVT.
- S'assurer d'un service de qualité et évoluant en fonction de la demande client.

## Compétences attendues :

- Connaissances des domaines de la santé, de l'économie sociale et familiale, juridiques et de la législation sociale, de secrétariat et de bureautique,
- Application d'une déontologie professionnelle,
- Maîtrise des techniques d'encadrement et de management,
- Capacités d'écoute, d'observation, d'analyse et de synthèse,
- Capacités relationnelles pour créer une relation de confiance avec les clients et les intervenants,
- Autonomie et organisation afin de proposer un service de qualité,
- Ponctualité et rigueur pour présenter une posture à la fois professionnelle et rassurante.