

Offre de Stage - Consort Group - LYON

Responsable Opérationnel Dédié.e

DURÉE DU STAGE : 6 mois

LIEU DU STAGE : Lyon

CONTEXTE

Rattaché(e) directement au Service Delivery Manager, nous recherchons un(e) Responsable Opérationnel dédié(e) (H/F), afin d'évoluer auprès de l'un de nos clients grands comptes. Vous serez accompagné(e) d'un responsable plus expérimenté.

Vous animerez, appuyé(e) par un(e) coordinateur(ice), un centre de services de 15 personnes en charge de réaliser des études de sécurité pour un département Cybersécurité du client.

- Suivi managérial des collaborateurs et la continuité de service du Centre de Services
- Animation des comités internes au Centre de Services
- Contribution à la gestion des effectifs du Centre de Services
- Gestion de l'accueil et garantie de la bonne intégration des nouveaux collaborateurs
- Préparation, animation et compte-rendu des divers comités opérationnels et de pilotage avec le client
- Maintien d'une bonne relation avec le client et les divers interlocuteurs concernés par notre prestation
- Représenter l'entreprise lors des instances opérationnelles
- Production de reportings réguliers permettant de mesurer l'activité du Centre de Services
- Gestion de la facturation (devis, PV de recette...)
- Assurer le respect du contrat de prestation et des SLA définis
- Assurer la prise en compte des consignes, procédures et normes précisées par le client
- Assurer la prise en compte et le suivi des demandes d'études en cours
- Pilotage de l'amélioration continue de l'activité
- Pilotage de la MCO/MCS de l'infrastructure du Centre de Services

