



Team Leader Events (H/F)

Réf : TL/EVE

Vous souhaitez rejoindre une structure en pleine croissance offrant des opportunités d'évolution et travailler dans un environnement de travail dynamique, innovant, fondé sur des valeurs fortes.

Le groupe Arkadin (environ 1 000 collaborateurs) est spécialiste des services de collaboration à distance (audio, web et vidéo conférences) pour les entreprises. Avec une des plus fortes croissances de son secteur d'activité, Arkadin est présent sur tous les continents au travers de ses 28 filiales et propose partout dans le monde des services de haute qualité dédiés aux grandes et moyennes entreprises.

Nous recherchons un(e) : **Team Leader Events (H/F)**

Rattaché(e) au Responsable Customer Operations France ainsi qu'au responsable Customer Operations Event Europe, vous organisez et animez une ou plusieurs équipes dédiées à la gestion d'événements audioconférence et/ou webconférence et/ou vidéoconférence.

Votre rôle est de superviser les activités de l'équipe dans un contexte exigeant, avec une forte exposition client, et de développer et motiver l'équipe. Vous êtes le garant des bonnes pratiques et vous vous assurez du respect des niveaux d'engagement de service (SLA) et de l'atteinte des objectifs.

Vous ferez évoluer votre équipe et serez attentif/ve à ce que l'organisation mise en place permette de répondre aux besoins des clients dans le respect des objectifs de qualité fixés par la direction.

Dans ce cadre, vos principales responsabilités sont :

La gestion de l'équipe :

- Organisation de l'équipe, des échanges avec les commanditaires (service commercial, filiales Arkadin en Europe, USA et Asie, partenaires externes, clients) et des supports d'information
- Formation aux nouveaux services, aux méthodes de gestion de projet
- Suivi : évaluation de la performance et de la qualité, identification des forces et faiblesses, fixation et suivi des objectifs, coaching, dans le respect des valeurs Arkadin

La gestion des demandes :

- Coordination des équipes audio et web, analyse des demandes des commerciaux et des clients et priorisation des actions
- Affectation des demandes en fonction des ressources humaines et techniques, du savoir faire et des niveaux de langue, établissement du planning global et anticipation des aléas
- Réalisation du reporting de l'activité pour la direction, les commerciaux et l'équipe
- Mise en place des process permettant de garantir l'atteinte et le maintien d'un très haut niveau de qualité (objectifs qualitatifs et quantitatifs), revue de ces process en cas de besoin
- Optimisation de la collaboration avec les départements internes Arkadin
- Gestion d'événements en back up d'un membre de l'équipe

Profil recherché :

- Bac + 4 ou équivalent
- Minimum 5 ans d'expérience dans la gestion de projets (si possible événementiels), de préférence en ligne (type projets webcasts), dont au moins 3 ans dans un rôle d'encadrement
- Excellentes capacités à manager, rassembler, motiver et développer une équipe
- Esprit d'analyse, de conseil, d'anticipation et orientation process
- Capacité à gérer le stress et les priorités
- Exigence, sensibilité au détail, rigueur et sens du résultat
- Capacité d'analyse de demandes complexes et gestion de ces demandes en mode projet
- Capacité à interagir avec les interlocuteurs de haut niveau : CEO, CFO, Directeur Marketing...
- Force de proposition et initiative

- Excellent relationnel, dynamisme, enthousiasme et esprit d'équipe
- Bonne compréhension technique (web, réseau, bande passante) et des outils de développement et de graphisme
- Maîtriser si possible les outils inhérents aux événements Audio / Web / Vidéo
- Anglais courant ou bilingue

Poste en CDI, basé à Paris.