

LVE SEARCH recherche pour un de ses clients, une société française spécialisée dans le voyage, un :

Responsable des Opérations (H/F)

Votre rôle :

Au sein d'une équipe de 12 personnes, le futur Responsable des Opérations prendra la responsabilité des activités de Run (en particulier la partie « Operation Services »), notamment pour les missions suivantes :

- Négocier et contractualiser les engagements avec les fournisseurs concourant à la fourniture des services Opérations
 - Professionnaliser les pratiques et les relations partenaires
 - Faire respecter les engagements pris (quantitatifs et qualitatifs)
 - Assurer le monitoring des activités sous sa responsabilité
 - Gérer les processus de gestion des incidents et des crises de façon transverse, animer la communication afférente auprès des différents niveaux impliqués (opérationnel et management)
 - Suivre les contrats et piloter à long terme la relation avec les partenaires, prestataires ou sous-traitants
-
- Mettre en place les processus, élaborer les systèmes et outils de pilotage et de reporting
- Porter une vision transverse permettant d'optimiser l'efficacité des processus de bout en bout du client final au fournisseur du service opérationnel

Vous managez une équipe de 5 personnes

Votre profil :

Vous êtes diplômé(e) d'un Master (universitaire, école de commerce, école d'ingénieurs...), vous avez une connaissance des processus ITIL ou d'autres normes reconnues

Vous avez acquis une forte expérience d'environ 15 ans dans :

- la **gestion de grands projets** et du **management d'équipe**, idéalement sur le « terrain » dans un environnement technologique
- la gestion et la contractualisation auprès de fournisseurs multiples
- la gestion et la communication en période de crise (au niveau opérationnel et au niveau managérial)
- du maintien en condition opérationnelle (MCO) et/ou du suivi de production
- Sens du service client

- des **relations commerciales multiples et complexes**

Réf : 2204

Renseignements et candidature

CV et lettre de motivation en précisant la référence ci-dessus :
cv@lvesearch.fr

Demande de renseignements complémentaires : 2204