



FICHE DE POSTE

Manager Control tower Le Havre

Finalité du Poste

Le responsable a pour mission d'encadrer et structurer son équipe dans le suivi et le développement du client afin d'assurer la performance du contrat. Il garantit et délivre les indicateurs clés liés au contrat, coordonne et supervise le suivi des expéditions, s'assure de la mise en place des mesures correctives et du traitement des urgences. Il supervise également les opérations du Havre et de Marseille. Son périmètre s'étend sur la France, l'Espagne, Anvers et Rotterdam. Il est le point d'entrée des demandes client.

Missions principales

Le responsable doit :

1. Gestion de l'équipe :

- Manager et encadrer les membres de l'équipe. (3 personnes)
- Développer les compétences et assurer la formation continue des membres de l'équipe.
- Assurer une répartition efficace des tâches et des responsabilités.
- Promouvoir un environnement de travail collaboratif et motivant.
- S'assurer de la continuité du service

2. Expertise en transit maritime et aérien :

- Garantir l'efficacité et la sécurité des opérations de transport et logistique portuaire
- Assurer le suivi et la gestion des expéditions.
- Résoudre les problèmes liés aux opérations de transport.
- Maintenir une connaissance à jour des réglementations et des meilleures pratiques du secteur.

3. Communication et relation client :

- Animer des réunions régulières avec le client pour discuter des performances et des améliorations. (QBR, MBR)
- Gérer les litiges avec le client
- Proposer et réaliser des reportings et des statistiques pour le client.
- Assurer la transparence et la communication continue avec le client.
- Répondre aux demandes et préoccupations du client de manière proactive.

4. Amélioration des processus et procédures :



FICHE DE POSTE Manager Control tower Le Havre

- Identifier et mettre en œuvre des améliorations des processus et des procédures.
- Optimiser les opérations pour accroître l'efficacité et réduire les coûts.
- Mettre en place des indicateurs de performance et suivre les résultats.
- Analyser des données chiffrées

Connaissances / savoirs

- Connaissance du transit maritime et des cotations.
- Connaissance du secteur de la chimie et du dangereux
- Connaissance du transport FCL/ LCL
- Compétences en management et en leadership.
- Capacité à animer des réunions et à communiquer efficacement.
- Aptitude à réaliser des reportings et des statistiques.
- Compétences en amélioration des processus et des procédures.
- Excellentes compétences organisationnelles et de gestion du temps.
- Capacité à travailler sous pression et à respecter les délais.
- Très bonne maîtrise des outils de reporting (Power BI, Pack Office)
- Maîtrise de l'anglais (oral et écrit)

Savoir-faire

- Savoir manager une équipe
- Communication écrite et orale
- Savoir gérer ses priorités et celle de son équipe
- Animer une réunion
- Suivi des actions/ travaux
- Amélioration des procédures/ processus

Qualités personnelles / savoir-être



FICHE DE POSTE Manager Control tower Le Havre

- Capacités d'écoute, sens pédagogique
- Réactivité
- Adaptabilité
- Bon sens de l'organisation
- Leadership

Contributions attendues

- Analyse, optimisation de la performance et développement du contrat
- Capacité à maintenir une communication efficace avec le client (Crises, litiges, retards...)
- Structurer, analyser et suivre le cockpit d'indicateurs mis en place pour garantir la performance du contrat
- Délivrer une qualité de service opérationnelle conforme aux standards définis par le contrat.