

CHARGE DE RELATION CLIENT H/F

(CDI)

FICHE DE MISSION

Référence CPRES 201907 AGL V1

Titre du poste CHARGE DE RELATION CLIENT H/F

Localisation du poste : Fluow, filiale La Poste, Hauts-de-Seine (92) puis Ivry (94)

Dans le cadre de la création d'une activité de location de vélos à assistance électrique en longue durée, nous recherchons un chargé de relation client en appui de la Responsable en charge de la relation clients particuliers et de l'animation du réseau de distribution.

PERIMETRE D'INTERVENTION

Le titulaire du poste intervient auprès des réseaux de distribution (Réseau La Poste, Réseau Transdev, vélocistes, associations...) et du service clients Véligo Location afin de s'assurer de la qualité de la prestation délivrée.

Il/elle assure, sous la responsabilité du responsable relation clients et réseaux :

- Le suivi des contrats
- La mise à jour permanente du réseau (ouvertures, fermetures, livraisons éphémères)
- Le suivi de la prestation : visites terrain, analyses enquêtes mystère
- En lien avec l'équipe événementiel : le suivi des livraisons éphémères, l'accueil d'animations ponctuelles
- Le déclenchement de campagnes d'information auprès des clients ou auprès des réseaux
- Le suivi des formations des points de location

Des déplacements ponctuels sont à prévoir en Ile-de-France à l'occasion d'événements et manifestations.

DESRIPTIF DE LA MISSION

Rattaché(e) à la direction du développement, vous ferez partie intégrante de l'équipe pour :

- Suivi de contrat : être le garant de la complétude des contrats partenaires, piloter la gestion liée aux nouveaux adhérents au réseau en lien avec l'équipe facturation.
- Suivi signalétique : déclencher les envois de signalétique auprès de nouveaux points de location ou d'anciens ayant de nouveaux besoins
- Apporter un support dans les demandes exceptionnelles émanant du centre de relation clients et portant sur le réseau ou la clientèle des particuliers
- Suivi formations : organiser et piloter la logistique des formations
- Participer à la création des outils de promotion et d'aide à la vente
 - Messages clients
 - Analyse de la clientèle permettant d'envoyer des messages ciblés via le service communication
 - Collaborer à l'animation du programme de fidélisation et d'animation clients VIP
- Collaborer en transverse avec les différents responsables de l'entreprise : communication, évènementiel, opérations, SI
- Participer à la conception des différents outils de pilotage de la performance

COMPETENCES ET PROFIL

Vous êtes un(e) jeune diplômé ou un professionnel(le) du de la relation client en environnement BtoC, services aux particuliers.

Plus qu'un diplôme ou un parcours nous recherchons une personne ayant la capacité à intégrer un poste polyvalent, dans une structure en création et à une période intense puisque correspondant au lancement du service.

Vos compétences, votre savoir-être :

- Bac+2 minimum apprécié secteur administratif, commercial, marketing
- Excellentes capacités rédactionnelles et orthographe irréprochable
- Esprit d'initiative, créativité, et souple, ouverture d'esprit, bon relationnel
- Expérience au sein d'un réseau de distribution appréciée
- Maîtrise avancée d'Excel
- Rigueur, esprit d'analyse et de synthèse
- Organisation (capacité à gérer plusieurs projets en simultanée)

SERVICE RH / RECRUTEMENT
Véligo Location
C2 – Interne

- Appétence pour le secteur de la mobilité et du vélo en particulier (les déplacements sont à prévoir majoritairement à vélo afin d'être le premier promoteur de la pratique !)

CONDITIONS

Poste à pourvoir en CDI

Candidature à adresser avec la référence du poste à : carole.boubekeur@fluow.com

Salaire : Package composé d'un fixe et d'un variable sur objectifs

IKV ou VAE à disposition

Mutuelle / prévoyance