

CHARGE DE CLIENTELE H/F

CONTEXTE

RATP Dev, filiale du Groupe RATP, assure l'exploitation et la maintenance de réseaux de transports urbains et interurbains dans 15 pays au travers de plus de 100 filiales.

Grâce au professionnalisme de nos 24 000 collaborateurs et à l'expertise d'un leader mondial du transport public, nos filiales apportent performance, dynamisme et fiabilité à nos clients et aux voyageurs de leurs réseaux.

Dans le cadre de notre développement, nous recherchons un Chargé de clientèle pour la filiale RD PBA (Pays Basque & Adour), qui assurera à compter du 1^{er} septembre 2024 l'exploitation du réseau de transport TXIK-TXAK

MISSIONS

Sous la responsabilité du Responsable Commercial, il assure à distance le traitement des demandes clients via les activités de front office, de back office et la prise en charge des appels entrants et sortants :

- Accueil et conseil à la clientèle,
- Gestion et suivi des ventes en ligne,
- Prise en compte et suivi des demandes de réservation de transport à la demande,
- Réponses aux demandes d'information et réclamation client (par téléphone et via le formulaire en ligne)

Il contribue à l'amélioration continue du service pour atteindre les objectifs des différents indicateurs de performances définis, avec l'ambition de satisfaire au mieux les attentes des clients.

Il prend soin de respecter les process, la charte d'accueil du service et la stratégie d'entreprise, afin d'offrir un haut niveau de service.

RESPONSABILITÉS ET ACTIVITÉS

Traitement des demandes clients (front office)

- Accueillir, renseigner et conseiller la clientèle en français et basque
 - Renseigner les clients sur leurs différentes demandes (état du réseau, la tarification Txik Txak, objet trouvé, etc.), à l'aide des différents outils de communication (téléphone, email ou via Facebook Messenger et Google Business, etc.),
 - Orienter les communications vers l'interlocuteur privilégié ou la personne demandée,
 - Qualifier les appels entrants au travers du logiciel dédié,
 - Accompagner les clients sur les outils de vente à distance : boutique en ligne/application Txik Txak.
- Gérer les réclamations,
 - Enregistrer systématiquement les réclamations dans le logiciel dédié,
 - Prendre en charge la réclamation et répondre directement sur une réclamation « simple »,
 - Transférer les réclamations sensibles auprès des services concernés et générer une réponse d'attente,
 - Répondre aux réclamations sensibles avec les éléments transmis par les services concernés,
 - Contribuer à alimenter la bibliothèque de réponses type.
 - Réalisation d'opérations commerciales particulières :
 - Les duplicatas,
 - Les demandes de remboursement.
- Recenser les réclamations clientèles et les remonter au N+1. Contribuer au dispositif d'animation de la voix du client.
- Traiter les demandes de réservations, d'annulation ou de refus des différents services de transports à la demande en français et en basque,
- Assurer l'inscription des clients aux différents services TAD et TPMR sur l'interface d'exploitation,

Traitement des demandes clients (back office)

- Assurer le traitement et le suivi des ventes en ligne d'abonnement : réception, traitement et création des demandes,
- Assurer le suivi et répondre aux demandes d'information et aux réclamations clients dans le respect du contrat défini avec SMPBA,

- Remonter les problématiques récurrentes de nos clients pour une prise en charge technique rapide.
- Assurer la réponse aux demandes/commentaires des clients sur les réseaux sociaux.
- Assurer l'information en temps réel des clients sur les différents réseaux de transports (en utilisant les outils mis à disposition),
 - Publication d'alerte info trafic sur les outils digitaux via l'interface métier, annonce sonore en station et rédaction de messages pour les écrans dynamiques,
 - Concevoir les affiches et autres messages pour informer d'une perturbation.
- Répondre aux questions des usagers qui appuient sur le bouton d'appel d'urgence en station,
- Assurer le suivi et le traitement de la fraude (recouvrement PV),
- Assurer le suivi des « objets trouvés » :
 - Réception des demandes clientèle d'objets perdus,
 - Vérifier et renseigner le suivi des « objets trouvés »,
- Participer ponctuellement à des actions de promotion sur le réseau.

Ces attributions peuvent faire l'objet d'évolution pour répondre à des besoins organisationnels et (ou) à l'évolution de la politique stratégique de RATP DEV.

PARTICULARITÉ DU POSTE

- Poste basé à Bayonne, CDI

FORMATION

- Formation supérieure Bac + 2 (du type BTS, etc.)

EXPÉRIENCE ET COMPÉTENCES REQUISES

- Goût pour le contact, communication interpersonnelle, sens relationnel,
- Empathie et capacités d'écoute,
- Goût pour le travail en équipe,
- Connaissance suite Microsoft office,
- Connaissance Internet,
- Bonnes capacités rédactionnelles, bon niveau d'orthographe,
- Réactivité et adaptabilité,
- Polyvalence, esprit constructif, force de proposition,
- Capacité d'organisation et esprit rigoureux.

Langue souhaitée : Français, Basque. L'anglais serait un plus

Début : 1^{er} août 2024

Candidature (lettre de motivation, CV) à transmettre par mail à l'adresse générique suivante :
recrutement.rdpba@ratpdev.com