

LE 18/10/2022**OBJET : AGENT POLYVALENT FRONT ET BACK OFFICE H/F**

Nous recherchons dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée, un agent polyvalent Front et Back Office H/F.

Rattaché(e) hiérarchiquement à la Responsable Pôle Relation Clients, vos missions seront les suivantes, sans qu'elles ne soient pour autant exhaustives :

MISSIONS FRONT OFFICE **Activité Commerciale**

- ✓ Accueillir physiquement et téléphoniquement les clients ;
- ✓ Renseigner et orienter les clients (titre adapté, tarifs, lignes du réseau) ;
- ✓ Procéder à la vente des produits et en effectuer l'encaissement (Chèque, CB, Espèce, paiement en 3 fois). Promouvoir la e-boutique ;
- ✓ Vérifier les justificatifs nécessaires à chaque produit ;
- ✓ Gérer l'outil billettique et informatique ;
- ✓ Effectuer les rechargements du Pass Tremplin et autres titres solidaires ;
- ✓ Réceptionner et saisir les réclamations dans la base de données ;
- ✓ Effectuer quotidiennement le bilan de caisse ;

 Divers

- ✓ Effectuer diverses tâches administratives (saisie, classement, courrier) ;
- ✓ Être l'interlocuteur(trice) privilégié(e) des usagers scolaires ;
- ✓ Compléter les différents tableaux de suivi commercial (dossier P+R...)
- ✓ Gérer les impayés clients, au moment du règlement ;
- ✓ Réceptionner les demandes de remboursement, et en assurer la clôture après traitement du dossier (à l'aide de l'outil billettique) ;
- ✓ Gérer les Procès-Verbaux : encaissement ou remontée des demandes d'indulgence ;
- ✓ Effectuer la gestion des objets perdus ;

MISSIONS BACK OFFICE **Accueil**

- ✓ Assurer le standard téléphonique des différents services de l'entreprise ;
- ✓ Assurer l'accueil physique des visiteurs de l'entreprise ;
- ✓ Prendre en charge les demandes des ayants-droits, en étroite collaboration avec le service RH ;

☐ TAD

- ✓ Enregistrer les transports à la demande sur réservation téléphonique ;
- ✓ Traiter les inscriptions, mettre à jour le fichier clients ;
- ✓ Prendre les réservations par téléphone et effectuer la validation client/exploitation selon les disponibilités de l'exploitation ;
- ✓ Préparer le dossier, pour transmission à l'exploitation (feuilles de route...) ;
- ✓ Préparer la préfacturation mensuelle et les mémoires trimestriels et les transmettre à la responsable de service ;

☐ Divers

- ✓ Gérer les dossiers d'inscriptions en ligne des scolaires du PTU ;
- ✓ Être l'interlocuteur(trice) privilégié(e) des usagers scolaires, des établissements scolaires et des transporteurs autres que Keolis Thionville Fensch (par mail, téléphone, courrier ou en face-à-face)
- ✓ Gérer les réclamations (mails, courriers, téléphone) de la réception jusqu'à la clôture ;
- ✓ Saisir et communiquer au service concerné (contentieux, exploitation, méthodes), les remontées des usager(ère)s ;
- ✓ Compléter les différents tableaux de suivi (demandes de remboursement...) ;
- ✓ Gérer les impayés clients, en relation avec la comptabilité ;
- ✓ Traiter les dossiers de demandes de remboursement ;
- ✓ Gérer les Procès-Verbaux : analyse des dossiers... ;
- ✓ Prendre en charge les demandes des expertises des billets sans contact et des cartes sans contact (suite à un dysfonctionnement par exemple) en collaboration avec la responsable de service et le responsable billettique ;
- ✓ Regrouper et saisir les éléments analogues (comptabilisation des thématiques de réclamations, analyse chiffrée du transport à la demande...) ;

☐ Pegase

- ✓ Gérer l'outil « PEGASE » : relever le nombre d'inscrits, exporter les validés... ;
- ✓ Tenir les différents tableaux de bord de suivi PEGASE ;
- ✓ En étroite collaboration avec le service informatique, suivre le traitement des requêtes du logiciel « PEGASE » ;
- ✓ Être l'interlocuteur(trice) privilégié(e) des établissements scolaires, mairies et usagers (tous canaux confondus) ;

MISSIONS DIVERSES

- ✓ Prendre en charge les appels commerciaux : renseigner le client sur l'ensemble des éléments du réseau, prendre en charge les réclamations, les saisir et les clôturer dans un délai imparti ;
- ✓ Possibilité d'effectuer des astreintes, afin de mettre à jour les informations pour la clientèle (ex : perturbations, déviations...) sur le site Internet Citeline.fr et autres canaux de communication.

VOTRE PROFIL :

- De niveau V ou V b de l'Education Nationale, les connaissances peuvent être acquises soit par voie scolaire ou par une formation équivalente, soit par l'expérience professionnelle ;
- Vous êtes rigoureux(se), polyvalent(e), réactif(ve), et vous disposez d'une fibre commerciale ainsi que d'un excellent relationnel ;
- Votre sens naturel de l'organisation et des priorités, ainsi que votre résistance au stress, seront vos atouts pour réussir à ce poste ;
- Vous êtes à l'aise avec l'expression écrite et orale ;
- Vous aimez travailler en équipe ;
- Vous maîtrisez les outils bureautiques (Word, Excel, Power Point, Outlook...);

CONDITIONS D'EMPLOI :

- Contrat : CDI
- Statut : Employé
- Coefficient : 187
- Horaires de journée, variables selon planning, du lundi au samedi

PERIODE PROBATOIRE :

Une période probatoire de 2 mois est prévue pour l'agent(e) qui évoluera vers ce poste. Cette période permettra à la Direction de valider (ou non) la compétence de l'agent(e) dans ses fonctions, mais aussi à ce(tte) dernier(ère) de conforter son choix.

PROCESSUS DE RECRUTEMENT :

Les candidat(e)s seront sélectionné(e)s selon les résultats obtenus aux tests et selon les évaluations consécutives aux entretiens de recrutement.

Les personnes intéressées par le poste sont priées de faire parvenir un CV et une lettre de motivation :

- Soit par mail : candidature-ktf@keolis.com
- Soit par courrier au service des Ressources humaines :
6 Rue de Longwy – 57190 FLORANGE