

RESPONSABLE PÔLE RELATION CLIENTS H/F

Keolis est un des leaders mondiaux de la mobilité partagée et le partenaire privilégié des Autorités Organisatrices de Mobilité. Présents dans 13 pays, nos 68 000 collaborateurs œuvrent chaque jour à la proposition d'une alternative crédible à la voiture individuelle et ainsi à l'accélération de la transition écologique.

Ensemble, nous co-construisons des solutions de transport en commun sûres, performantes et durables. Notre ambition est d'imaginer et de déployer ces mobilités au service de chaque territoire, pour une meilleure qualité de vie de tous et de chacun.

Notre filiale KEOLIS THIONVILLE-FENSCH, basée à FLORANGE, et exploitante du réseau urbain du TeMo Thionville Fensch sous la marque commerciale Temo'b, recherche un responsable pôle relation clients H/F expérimenté(e), dans le cadre d'un contrat à durée déterminée d'une durée de 12 mois minimum.

Vous serez en charge de la gestion opérationnelle, du développement commercial, et du management de notre pôle relation clients.

Dans ce cadre, vous serez notamment amené(e) à effectuer les missions suivantes (liste non exhaustive) :

- **Gestion Opérationnelle** : Assurer la direction quotidienne des agences (Thionville et Florange), superviser les opérations et veiller à la satisfaction des clients.
- **Développement Commercial** : Élaborer et mettre en œuvre des stratégies pour augmenter les ventes et élargir la clientèle (actions commerciales sur le réseau, participer aux événements/salons, assurer la relation avec les partenaires...). Rédiger les rapports d'activité.
- **Relation Client** : Maintenir et développer des relations solides avec les clients, superviser la gestion des réclamations et garantir un service de haute qualité (animation d'ateliers, actions terrain...)
- **Management d'équipe** : Recruter, former et encadrer le personnel des agences. Organiser des réunions, fixer les priorités et les objectifs au sein du pôle et en lien avec les axes d'amélioration définis par l'entreprise. S'assurer du bien-être des collaborateurs(trices), et veiller à ce qu'ils(elles) soient formé(e)s et informé(e)s et à ce qu'ils(elles) disposent des outils nécessaires pour effectuer leur travail. Evaluer la performance individuelle et collective. Superviser le planning et la prépaie pour l'ensemble du service.
- **Analyse de Performance** : Mettre en place, suivre et analyser les indicateurs clés de performance (KPI) et proposer des actions correctives.
- **Planification Financière** : Gérer le budget de l'agence, suivre les dépenses et optimiser les ressources.

VOTRE PROFIL :

Vous êtes titulaire d'un bac +4/5 en commerce, gestion ou transport.

Vous disposez d'un minimum de 5 années d'expérience sur un poste similaire, qui vous ont permis de développer de solides compétences en négociation/vente, mais également de développer votre leadership, ainsi que votre capacité d'analyse et de synthèse.

Ce poste nécessite par ailleurs, de la rigueur, un excellent relationnel, une proactivité, et une bonne gestion du stress et des priorités.

Un sens naturel des responsabilités et du service client, ainsi que la capacité à travailler efficacement en équipe, sont également des éléments indispensables à la bonne tenue de ce poste.

Vous maîtrisez les outils bureautiques, et vous disposez d'excellentes capacités d'élocution et de rédaction.

CONDITIONS :

Horaires de journée

Type d'emploi : CDD TEMPS COMPLET (12 mois minimum)

Statut : agent de maîtrise

Salaire selon profil (entre 35 et 40k€) + 20 RTT par an

Astreintes possibles (mise à jour et diffusion des informations, en situation perturbée, sur le site internet Citeline.fr)

Pour déposer votre candidature, merci d'envoyer votre CV + lettre de motivation par mail à **candidature-ktf@keolis.com**