



## Jade, superviseuse, nous parle de son métier

Arrivée en 2011 chez Keolis Rennes, Jade a débuté à l'agence commerciale de Pré Botté en tant qu'agente conseil information et vente. Elle a ensuite travaillé au service accueil infraction puis au sein du Centre de Relation Client. Elle est aujourd'hui superviseuse en agence commerciale depuis 2018.

### EN QUOI CONSISTE LE MÉTIER DE SUPERVISEUSE EN AGENCE COMMERCIALE ?

En tant que superviseuse en agence commerciale, j'assure une **mission de management, de formation et d'animation d'une équipe d'agents conseil information et vente**. Chaque superviseur.euse est manager d'une équipe de 6 personnes (entretiens, points mensuels, suivi quotidien) mais du fait de la rotation des équipes en agence, chacun.e est référent.e de tous les agents conseil information et vente.

En agence commerciale, nous proposons des solutions de mobilité (bus, métro, vélo, covoiturage, etc.) et depuis 2018 à l'Espace KorriGo, nous assurons la vente de toutes les mobilités (train, car, bus et métro) en un seul point de vente : du TER Bretagne, des cars BreizhGo et du réseau Star. Les agents sont polyvalents sur toutes les solutions de mobilité.



#### ENCADREMENT, ANIMATION ET FORMATION

- En tant que manager, **je réalise le suivi de l'activité de mon équipe**, effectue les points mensuels avec chacun.e et réalise les entretiens annuels et professionnels de mon équipe. Au-delà, au quotidien je suis présente pour tous les agents conseil information et vente.
- Le rôle du superviseur.euse est également de **former les agents au métier** (formation continue ou formation des nouveaux arrivants) : billettique, training qualité, debriefing sur les enquêtes mystères, amélioration du discours commercial, etc.
- Enfin, il s'agit aussi pour les superviseur.euse d'**animer les équipes** et d'organiser des challenges commerciaux par exemple, pour motiver les équipes et faire la promotion de nouveaux services.

#### RELATION CLIENT

- **J'interviens également auprès des clients**, en complément des agents conseil information et vente sur certaines heures ou en cas de besoin d'accompagnement.

#### BACK OFFICE

- Cela concerne tout d'abord la **gestion des caisses** (contrôle et rapprochement) et la gestion des Distributeurs Automatiques des Conducteurs (intervention et réapprovisionnement),
- Il s'agit aussi de **réaliser les plannings des équipes**, en lien avec le responsable des agences commerciales et de préparer les demandes en intérimaires,
- Enfin, **j'effectue la commande de consommables**, de fournitures, de présentoirs, la mise à jour des affichages en agence ainsi que la gestion des stocks (cartes KorriGo et tickets rechargeables)

Chaque superviseur.euse est référent.e d'un site. Il s'agit de veiller à son bon fonctionnement (travaux, aménagement, infrastructures du site), pour ma part je suis référente de l'Espace KorriGo et du point de vente d'Henri Fréville.



## DES NOUVEAUTÉS DANS LE MÉTIER ?

Les outils de vente digitaux se développent et le rôle des agences commerciales est aussi d'accompagner les clients dans leur utilisation. Pour les équipes, Il est nécessaire de se familiariser avec ces outils et d'intégrer les réseaux sociaux comme un moyen d'information par exemple.

D'autres nouveautés comme les ouvertures récentes de l'agence Saite-Anne qui inclut le Centre de Relation Client et de l'agence Beaulieu.



## QU'AIÉEZ-VOUS LE PLUS DANS VOTRE MÉTIER ?

||

*Je ne sais jamais comment ma journée va se dérouler : c'est un métier dans lequel je fais de l'encadrement, de la formation, de la gestion et de la vente. J'ai une grande polyvalence à ce poste, je ne m'ennuie donc jamais. J'aime aussi le fait de me sentir utile : aider les agents et les clients donne du sens à mon travail. Les relations avec les autres services de l'entreprise sont nombreuses et c'est aussi un point qui me plaît.*

||

## ET POUR ÊTRE SUPERVISEUSE, QUELS SONT LES PRÉREQUIS ?

### QUALITÉS NÉCESSAIRES



#### Capacité à fédérer

une équipe et à donner du sens aux objectifs.



#### Organisation

capacité d'organisation pour gérer les différentes missions du poste.



#### Ouverture au changement

le métier, les solutions de mobilité ainsi que les outils de vente évoluent régulièrement.



#### Connaissance de l'offre

et des différentes solutions tarifaires, capacité à maintenir et mettre à jour ses connaissances.



#### Maîtrise de soi, disponibilité & adaptation

face aux clients et aux différentes situations. savoir rester neutre et juste dans les prises de décision, être constant dans son comportement.



#### Capacité d'analyse

des différentes situations rencontrées.

### FORMATIONS & EXPERIENCES



> Niveau minimum  
Bac+2 à Bac+3

> Expérience en encadrement  
d'une équipe commerciale

### CONDITIONS DE TRAVAIL



#### Horaires

Amplitude horaire : de 6h45 à 20h15

#### Jours

Semaine et 1 samedi sur 4

#### Roulement

4 semaines en alternant les matins et les après-midis