



DEFINITION DE FONCTION

Service Commercial

Conseiller Clientèle

Le Poste

Sous la responsabilité d'un Responsable d'agences, il effectue dans le respect des normes qualité et des procédures une mission de :

- Accueil, renseignement, conseil des clients
- Vente de tous les services ou produits
- Gestion des dossiers clients et des anomalies

pour l'ensemble des services portés par Tisséo

Les missions

Accueil, renseignement, conseil des clients

- Il accueille, renseigne et conseille le client (tarification, horaires, itinéraires, perturbations, ...) sur l'ensemble des services offerts par Tisséo
- Il accueille, renseigne et conseille le client sur l'ensemble des services portés par Tisséo concernant les modes de transports alternatifs à la voiture en solo : vélos, covoiturage, autopartage...en utilisant tous les outils / logiciels à sa disposition
- Il utilise tous les outils à sa disposition pour disposer en permanence de l'information à jour et exacte sur l'ensemble des modes de transport : Mails, Main courante, Internet, Notes... il en réalise un affichage à jour et clair et s'assure de sa traçabilité
- En cas de perturbation importante sur le réseau métro, tramway , bus il peut être amené à quitter son poste pour informer les clients : sur le réseau métro/bus/tramway ou au centre d'appels.
- Il enregistre et traite les réclamations de la clientèle
- Il contribue aux dispositifs terrain mis en place dans le cadre d'opérations ponctuelles : Foires, salons, promotions d'entreprises, ouvertures de nouvelles lignes, perturbations...

Vente

- Il vend l'ensemble des titres, contrats et services payants disponibles
- Il charge l'ensemble des titres, contrats et services gratuits disponibles

Gestion des dossiers clients et des anomalies

- Il proroge les droits des clients détenteurs de cartes sans contact selon les procédures en vigueur, après vérification des documents justificatifs nécessaires et met à jour la base clients.
- Il traite les demandes de création de cartes sans contact et encaisse les frais de dossier
- Il traite les problèmes rencontrés par les clients avec leurs supports (titres, leurs cartes ...)
- Il traite les problèmes rencontrés par les clients avec les services souscrits

Autres activités

- Il peut être amené à exercer dans d'autres secteurs de la direction commerciale : centre d'appels, service commerçants partenaire, saisie dossier clients, fabrication cartes, participation à des opérations ponctuelles (salons, opérations en entreprises, manifestations....)
- Les agents titulaires du permis D pourront être amenés à utiliser le Bus Mobile sur des lieux d'opérations commerciales (conduite du véhicule et prestation commerciale sur place)

Conditions de travail

Lieu de travail : Sur l'ensemble du réseau Tisséo : agences commerciales, centre d'appels, service production des cartes sans contact, back office (saisie dossiers) service commerçants partenaires, bus mobile...

Horaire et organisation du travail : Horaires variables en fonction des affectations, programmation des repos par roulement.

Profil

Compétences requises :

- **Savoir**
 - Connaissance parfaite de la tarification, des procédures commerciales (vente, SAV, création de dossier client...) et des engagements qualité
 - Connaissance du Réseau Bus, métro, tramway, TER, Cars Arc en Ciel...,
 - Connaissance des services commerciaux et éco-mobiles (Covoiturage, Services vélos...) de même que des applicatifs associés
 - Connaissance des principes de fonctionnement du système Télébillettique
 - Connaissance des outils informatiques
 - Connaissance de l'anglais (niveau scolaire)

- **Savoir-faire**
 - S'exprimer correctement et clairement à l'oral
 - Appliquer des consignes
 - Gérer des priorités

- **Savoir-être**
 - Sens du service
 - Bon relationnel
 - Maîtrise de soi
 - Esprit d'équipe

Rémunération

190 + DRC