

Responsable d'agence commerciale / Assistant(e) Marketing (H/F)

La SPL Chartres métropole transports, acteur du transport urbain de voyageurs sur Chartres métropole, recherche un(e) **Assistant(e) Marketing – Chargé d'études / Responsable d'agence commerciale** afin d'assurer la gestion opérationnelle de son agence commerciale et de contribuer au développement de l'activité marketing et commerciale du réseau.

Le poste constitue une fonction polyvalente, à l'interface entre **management, gestion commerciale, relation clients, information voyageurs et marketing**.

Les missions

En tant qu'Assistant(e) Marketing (+/-) 25% eqtp

Vous aurez en charge :

- La mise en place et à l'actualisation quotidienne de l'information voyageurs : travaux, perturbations, actualités, etc. ;
- La mise à jour du site internet et des supports d'information en lien avec les fournisseurs : fiches horaires, plans du réseau, affichages, etc. ;
- Le suivi et la délivrance abonnements « ayants-droits » et des titres « Maison du Vélo » ;
- La participation à la mise en œuvre de nouveaux projets (site internet, application mobile) et du développement des outils actuels (boutique en ligne, billettique,...)
- L'alimentation et la mise à jour des tableaux de bord et indicateurs de suivi de l'activité ;

En tant que chargé d'études (+/-) 50 % eqtp

- La réalisation d'extraction et d'analyses de données en préparation d'études ;
- La préparation de bilans/reportings et de présentations ;
- La participation à la mise en œuvre d'actions marketing et commerciales ;
- Force de propositions de l'ajustement de l'offre transport

En tant que Responsable d'agence commerciale (+/-) 25% eqtp

Vous êtes garant(e) du bon fonctionnement de l'agence commerciale et assurez notamment :

- Le management et l'animation de 3 agents d'accueil ;
- La réalisation des plannings et l'organisation de l'activité de l'agence ;
- Le contrôle de la qualité de l'accueil et de l'information délivrée aux voyageurs ;

- Le suivi des procédures internes et veiller à leur application ;
- Le suivi et le contrôle des caisses et des recettes ;
- Le suivi des ventes de titres et des stocks de billetterie ;
- Le suivi des ventes, des stocks et l'animation du réseau de dépositaires ;
- La gestion et le suivi des abonnements annuels en prélèvement automatique et des impayés avec mise en recouvrement si nécessaire ;
- La qualité de l'accueil et de la relation avec les voyageurs ;
- La gestion des réclamations clients ;
- La gestion des objets trouvés.

Le profil attendu

Organisé(e), rigoureux(se), autonome et polyvalent(e),

Excellent relationnel, sens du service et de la relation client,

Maîtrise des outils bureautiques (notamment Excel, Word, Powerpoint)

Aisance dans la prise en main de nouveaux outils (outil billettique AEP, outil de vente et de fraude TITAN, outil d'informations voyageurs, ...),

Aisance dans la gestion opérationnelle d'une agence,

Force de propositions

Débutant Master 2 Filière Transport de Voyageurs accepté

+++ : expérience dans le secteur du transport public, de la mobilité ou des services aux voyageurs.