



PÔLE RÉGIONAL
ALSACE CHAMPAGNE ARDENNE LORRAINE

Note d'information

A : l'ensemble des collaborateurs

De : Natacha GARCIA

Date : 7 mars 2018

Objet : Appel à candidature

Poste de Responsable agence commerciale (H/F)

Dans le cadre du remplacement d'un collaborateur, un poste de Responsable agence commerciale (H/F) basé à Verdun est actuellement à pourvoir au sein de Bus Est.

Si vous souhaitez faire acte de candidature, merci d'adresser votre CV accompagné d'une lettre de motivation à Natacha GARCIA :

Transdev Grand Est

8, Place de la République

54000 NANCY

Natacha.garcia@transdev.com

La date limite de dépôt des candidatures est fixée au 19/03/2018.

Natacha GARCIA

Responsable RH

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Natacha Garcia", with a horizontal line underneath.

		Date	01/01/2018
	FICHE DE POSTE RESPONSABLE AGENCE COMMERCIALE (H/F)		
Page 1 sur 2			

Date	Validation Titulaire	Validation Hiérarchique	Validation RH

1 – RAISON D'ETRE DU POSTE

- Assurer la vente de titres de transport et l'information du public
- Assurer l'organisation et l'animation d'événements pour la promotion commerciale du réseau de transport

2 – ORGANISATION ET CONTEXTE

- Le titulaire est hiérarchiquement rattaché au Responsable de réseau
- Il est en relation avec la collectivité, le personnel de conduite

3 – INVENTAIRE DES ACTIVITES PRINCIPALES

- Au niveau de l'agence commerciale
 - accueillir et informer les clients se présentant à l'agence commerciale
 - assurer la vente de titres de transport
 - Suivre, mettre à jour et administrer le système billettique
 - recueillir les réclamations clients et participer à leur traitement
 - gérer la caisse, les recettes conducteurs remises en banque et remontées à TGE, etc ... et tenue informatique des fichiers.
 - gérer les demandes de réservation au titre du TAD
 - Assurer la planification des courses au titre du TAD et parfois effectuer celui-ci.
 - Assurer un suivi des incivilités

- Au niveau de la promotion commerciale du réseau de transport
 - participer à des opérations ou des manifestations à caractère commercial ou promotionnel
 - assurer un suivi des revendeurs
 - animer des actions de sensibilisation auprès des écoles, des associations et des clients
 - Réalisation et création de support et assurer la mise à jour de l'information voyageurs, notamment à bord des cars et sur le réseau.
 - administrer le site internet du réseau le TIV
 - Réaliser des tableaux de bords commerciaux et participer à la rédaction des rapports d'activité
 - Assister l'exploitation et la direction (suivi des arrêtés travaux, élaboration des notes de service avec la direction, etc...)
 - Réalisation et création d'enquête notamment de satisfaction
 - Relais des attentes et des besoins des clients usagers
 - Force de proposition pour la politique commerciale et l'évolution du réseau.

4 – CONNAISSANCES ET COMPETENCES REQUISES

Connaissances théoriques		
<ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise de l'environnement Windows - Compétences en communication 		
Compétences comportementales Clé		
<input checked="" type="checkbox"/> Autonomie	<input checked="" type="checkbox"/> Qualités relationnelles	<input type="checkbox"/> Ouverture au changement
<input type="checkbox"/> Management	<input checked="" type="checkbox"/> Organisation / méthode	<input checked="" type="checkbox"/> Créativité
<input checked="" type="checkbox"/> Sens du service	<input checked="" type="checkbox"/> Esprit d'équipe	<input type="checkbox"/> Vision à long terme