

## **RESPONSABLE ANIMATION CLIENTS B TO C (F/H)**

**(CDI)**

### **Fluow recrute !**

Le groupement Fluow constitué de La Poste, Transdev, Vélogik et Cyclez, a été choisi par Ile-de-France Mobilités pour la mise en place et l'exploitation d'un nouveau service de location longue durée de vélos électriques (VAE) pour les Franciliens.

Fluow a la charge de commercialiser la solution, de maintenir le parc de vélos, d'assurer la promotion et la logistique. Le service Véligo Location sera le plus grand service de VAE en longue durée au monde avec 10000 vélos à son lancement puis jusqu'à 20000 à partir de 2020.

Pour nous accompagner dans le développement, nous recrutons de nouveaux talents !

Nous recherchons **notre RESPONSABLE ANIMATION CLIENTS B TO C** en charge de la relation clients particuliers et de l'animation du réseau de distribution.

**Localisation du poste** : Hauts-de-Seine (92)

### **PERIMETRE D'INTERVENTION**

Le titulaire du poste est en charge de gérer la relation clientèle, mettre en place l'organisation et déployer les outils permettant de maximiser l'expérience et la satisfaction client. Il/elle est par ailleurs garant de la performance commerciale du service auprès des particuliers.

Il coordonne ses activités en relation avec les autres services et notamment :

- Réseau de distribution (agences/réseau La Poste, agences Transdev et parking Urbis Park, Vélocistes partenaires)
- Centre de Relation Clientèle
- Événementiel

Il travaille en étroite collaboration avec le chargé de communication en charge de la fidélisation acquisition et le responsable clients entreprises, afin d'uniformiser les discours.

Des déplacements ponctuels sont à prévoir en Ile-de-France à l'occasion d'événements et manifestations.

## DESCRIPTIF DE LA MISSION

Rattaché (e) au à la direction du développement, vous serez partie intégrante de l'équipe pour :

- **Animer et structurer le réseau de distribution** en étroite collaboration avec les équipes logistiques et opérations : formaliser et adapter le parcours client, le discours à diffuser, participer à la formation continue auprès des différentes équipes en contact avec la clientèle et en support aux managers, cadrer et traiter les demandes particulières. Etablir et suivre l'application d'une charte réseau.
- Suivre et piloter les actions du **centre de relation clients (CRC)** : établir et adapter le cahier des charges, les scénarios d'approche et de traitement des demandes, participer à la formation des équipes en contact avec la clientèle, alimenter le community management pour formaliser les réponses clients. Etablir et suivre l'application d'une charte relation clients à distance.
- Créer les **outils de promotion et d'aide à la vente**
  - Mettre en place les actions permettant de mieux connaître le client et ainsi participer à la création des messages clients
  - Participer à la création des différentes campagnes en apportant sa connaissance fine et segmentée de la clientèle
  - Collaborer à l'animation du programme de fidélisation et d'animation clients VIP
- Participer avec la direction du développement à la **stratégie commerciale de conquête** auprès de la clientèle des particuliers : segmentation, plan d'action, recettes
- **Collaborer en transverse** avec les différents responsables de l'entreprise : relation client, évènementiel, opérations, SI
- Concevoir ou s'appuyer sur les différents outils de **pilotage de la performance**

## COMPETENCES ET PROFIL

Vous êtes un(e) professionnel(le) du marketing et commercial en environnement BtoC, services aux particuliers. Vous justifiez d'une excellente connaissance de l'enjeu clients particuliers et des stratégies de fidélisation, de la structuration de parcours clients et ce, sur des marques ou services à forte notoriété.

Vos compétences, votre savoir-être :

---

**SERVICE RH / RECRUTEMENT**  
**Véligo Location**  
Référence RBTC 201902 YM

---

- Mastère 2 diplômé d'une école de commerce, IEP, Université option marketing ou commercial
- Expérience de l'animation en transverse d'équipes clients auprès d'un CRC et / ou d'un réseau de commercialisation
- Excellentes capacités rédactionnelles et orthographe irréprochable
- Esprit d'initiative, créativité, et ouverture d'esprit, bon relationnel
- Connaissance et pratique des outils CRM et marketing automation
- Maîtrise avancée d'Excel
- Rigueur, esprit d'analyse et de synthèse
- Organisation (capacité à gérer plusieurs projets en simultanée)
- Capacité de travail en équipe, polyvalence pour intervenir sur les différents leviers commerciaux
- Fort pouvoir de conviction afin de former et faire adhérer à la politique clients Véligo Location
- Appétence pour le secteur de la mobilité et du vélo en particulier (les déplacements sont à prévoir majoritairement à vélo afin d'être le premier promoteur de la pratique !)

## **CONDITIONS**

### **Poste statut Cadre à pourvoir en CDI**

Expérience d'animation et de formation en centre d'appel et/ou auprès d'un réseau de commercialisation et de service : minimum 3 ans

Une expérience auprès de la clientèle des particuliers est un pré-requis

Poste basée à Issy-les-Moulineaux (92), dans un environnement attractif et facilement accessible à vélo ou en transport

Candidature à adresser avec la référence du poste à : [contact@fluow.com](mailto:contact@fluow.com)