



L'aventure Vélogik...

Créée en 2008, Vélogik est spécialisée dans le management et la maintenance de services vélos. Nous fournissons un service de qualité à nos clients en développant continuellement nos performances sociales et environnementales. Le leitmotiv de Vélogik : le développement cyclable pour des déplacements durables. Notre politique RSE et nos certifications ISO sont au cœur de nos engagements. Convaincu par la mobilité douce, nous avons l'objectif de développer nos agences et technicentre partout en France.

Pourquoi Vélogik a besoin de vous

Dans le cadre du renforcement de sa filiale Velogik Rhône Méditerranée et du lancement d'un nouveau service de location de vélo sur la métropole de Lyon. Velogik recherche un.e chargé.e d'accueil. Sous la responsabilité du Manager service vélo ou Responsable d'exploitation :

Gestion du processus usager :

- Accueillir les usagers en agence et assurer le standard téléphonique
- Déterminer leurs besoins et répondre à leurs questions
- Présenter le modèle de vélo prêté ainsi que les conditions de prêt
- Recueillir les documents nécessaires au prêt et établir un contrat et / ou convention de prêt
- Gérer l'encaissement (caution) et tenir la caisse (régie du Trésor Public)
- Remettre un vélo à l'utilisateur et le mettre en selle en lui prodiguant des conseils quant à l'utilisation et l'entretien du vélo
- Faire le lien avec l'atelier de réparation (SAV)
- Gérer les retours (contrôle technique sommaire du vélo) et clôturer les contrats et / ou conventions de prêt
- Gérer les éventuels usagers difficiles, mécontents, etc. et traiter les réclamations
- Mettre à jour les données relatives aux usagers sur le logiciel de gestion (VéloClick)
- Effectuer des relances téléphoniques si nécessaires auprès des usagers retardataires

Participation au bon fonctionnement du service :

- Veiller à la disponibilité des vélos et accessoires en agence
- Remonter les informations / problématiques usagers
- Participer aux manifestations prévues dans les conventions, salons, animations...
- Appliquer au quotidien la politique QSE de l'entreprise et mettre en place des méthodes d'amélioration continue
- Participer à l'élaboration du reporting (mensuel, semestriel, annuel) des activités
- Travailler de manière collaborative avec l'ensemble de l'équipe, qui est pluridisciplinaire et multisites

Pré-requis pour ce poste

- Autonome et forte capacité à prendre des initiatives pour structurer les procédures dans le cadre du lancement de service
- Bonne maîtrise et affinités avec les outils informatique (suite Microsoft...) ++++
- Sens du service client ++++

Notre collaborateur.rice idéal.e

On admire votre relationnel, votre curiosité et votre rigueur ;

On envie votre dynamisme et votre autonomie ;

Si, en plus, vous êtes sensible à la mobilité durable, vous êtes la personne qu'il nous faut !

Salaire : 1700€ brut/mois + IKV + Tickets Restaurant, mutuelle (prise en charge à 60%)

Localisation : Rendez-vous à Lyon !

Contact : Envoyez-nous un message à candidature@velogik.com

Disponibilité : Rejoignez-nous dès maintenant

Durée : CDI 35h/semaine

