



L'aventure Vélogik...

Réseau professionnel et expert de la maintenance cycle, Vélogik garantit la fiabilité et la sécurité de flottes de vélos depuis 2008. L'entreprise est porteuse de valeurs fortes (l'humain, l'expertise, la passion) et œuvre au quotidien pour une société inclusive et respectueuse de l'environnement. Leader de la maintenance BtoB, le groupe déploie ses activités dans différents domaines : la maintenance agile à destination des particuliers, la formation et l'insertion, la création de solutions digitales.

Pour nous accompagner dans notre développement, nous sommes à la recherche de nouveaux talents partout en France !

Pourquoi Vélogik a besoin de vous ?

Dans le cadre du renforcement de sa filiale Velogik Rhône Méditerranée, nous recherchons une chargée d'accueil ou un chargé d'accueil pour assurer la relation usager d'un service de location de vélos en longue durée, la présence sur les événements de promotion du service ou encore des missions de logistiques des vélos.

Gestion du processus usager :

- Accueillir les usagers en agence, les renseigner et assurer le standard téléphonique
- 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 et tenir la caisse (régie du Trésor Public)
- Remettre un vélo à l'utilisateur et l'accompagner 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 :

- Déplacer les vélos entre les différents lieux de stockage ou sur les événements
- Participer aux actions de promotion du service
- Veiller à la disponibilité des vélos et accessoires en agence
- Remonter les informations / problématiques usagers
- 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

Le.la collaborateur.rice idéal.e

- Autonome et forte capacité à prendre des initiatives
- Bonne maîtrise et affinités avec les outils informatiques (suite Microsoft...)
- Sens du service client
- Permis de conduire



- Une expérience dans l'organisation d'évènements et/ou la gestion d'actions de communication est un plus



Vélogik attache une grande importance à sa Responsabilité Sociétale et Environnementale et s'engage à ce titre à recruter à compétence égale, des travailleur(se)s en situation de handicap et des personnes en insertion professionnelle.

Pour découvrir notre politique de confidentialité [cliquez ici](#).

Salaire : 1825 € brut / mois + IKV + titres restaurant + Mutuelle (prise en charge à 60 %)

Disponibilité : Rejoignez-nous dès maintenant

Durée : CDI 35h

Horaires : à définir

Localisation : 254, rue Francis de Pressensé, 69100 Villeurbanne

Contact : envoyez un message à candidature.sudest@velogik.com sous la référence VGK-LT-CA-VI

