



## L'aventure Vélogik...

Réseau professionnel et expert de la maintenance cycle, Vélogik garantit la fiabilité, la sécurité et la qualité de flottes de vélos depuis 2008. L'entreprise est porteuse de valeurs fortes (l'humain, l'expertise, la passion), certifiée B-Corp & ISO9001, 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 industrielle, agile et à destination des particuliers, la formation, l'insertion, la création et la mise en œuvre de solutions digitales. Pour nous accompagner dans notre développement, nous sommes à la recherche de nouveaux talents partout en France et au Royaume-Uni.

## Pourquoi Vélogik a besoin de vous ?

Dans le cadre du développement de son activité « Management + Maintenance » et pour assurer la mise en œuvre en Île de France de prestations de services reconnues nationalement, Vélogik recherche un.e Responsable d'Activité.

### Le quotidien du Responsable d'Activité

Dans le cadre de son activité « Management + Maintenance », Vélogik assure la gestion de services et la maintenance de flottes conséquentes dans les différents technicentres du Groupe, en France et en Europe. La qualité de service aux usagers, l'industrialisation, la digitalisation et l'optimisation de cette activité constituent des enjeux majeurs pour le Groupe et la satisfaction de nos clients, par l'amélioration continue des processus, la montée en compétence permanente des équipes et la compétitivité des prestations dans un marché en pleine expansion.

Rattaché au Responsable d'Exploitation Régional, le, la, Responsable d'Activité, basé à Saint Quentin en Yvelines, est en charge de l'accueil et du service aux usagers, de la gestion de la relation client et d'assurer la qualité et la performance de l'activité dans son ensemble. Avec l'équipe qu'il.elle coordonne, le, la, Responsable d'Activité organise le service, les interventions techniques, la gestion de la flotte de matériels et des services connexes (ateliers mobiles, consignes, etc.) en assurant le management local des opérations et la gestion de la Vélostation. D'abord attentif à délivrer l'offre commercialisée et satisfaire l'attendu du client et des usagers, le, la, Responsable d'Activité est leader, responsable de l'équipe de production et assure le déploiement des moyens, organisations et processus opérationnels, en s'appuyant sur les équipes support (Production, Compétences, Digital).

## Les missions

### Gestion de la relation client

- Être le contact privilégié du client (Francilitté Saint Quentin pour Île de France Mobilités) sur les questions opérationnelles, contractuelles, événementielles et financières
- Assurer la fluidité des relations et la coordination entre IdFM, SQY et Francilitté Saint Quentin
- Concevoir, rédiger et présenter les rapports d'activités périodiques et reportings associés
- Organiser et conduire les réunions mensuelles, trimestrielles et annuelles

### Gestion de la relation usagers

- Accueillir les usagers, les renseigner et assurer la relation téléphonique, physique et digitale
- Superviser la remise des vélos aux usagers, en intégrant les conseils quant à l'utilisation et l'entretien du vélo
- Superviser les retours et restitutions des vélos ; clôturer les contrats de location
- Traiter les réclamations et effectuer les relances auprès des usagers retardataires



- Mettre à jour les données relatives aux usagers sur le logiciel de gestion
- Participer aux actions de promotion du service de location, de stationnement et des transports ; assurer l'organisation des évènements et animations
- Être garant de la qualité de service et de la volumétrie d'évènements

## Gestion opérationnelle de la production

- Assurer le management opérationnel d'une équipe technique en charge de la maintenance des vélos et infrastructures
- Superviser les activités de diagnostic, réparation et contrôle des vélos
- Agencer et organiser la Vélostation, les postes de travail, l'atelier, les espaces de consignes et stationnements
- Optimiser les flux de vélos et pièces
- Assurer les approvisionnements, réceptions, débits, inventaires et actions SAV, auprès des clients et fournisseurs
- Piloter les critères qualité des opérations de maintenance en lien avec les attentes de nos clients
- Assurer la bonne transcription des éléments d'intervention (pièces et main d'œuvre) dans nos logiciels métier
- Opérer la transmission des dysfonctionnements, anomalies et non-conformités sur les vélos ou les pièces, auprès des clients, des fournisseurs et des services supports Vélogik
- Participer à l'amélioration continue des méthodes et processus opérationnels

## Opérer et assurer la gestion des recettes du service

- Gérer et réaliser les contrats de location, l'encaissement et tenir la caisse
- Assurer la gestion des recettes du service (locations des vélos et stationnements, prestations de réparations, évènements, service Véligo Location...)
- Assurer la gestion quotidienne, hebdomadaire, mensuelle et annuelle de la caisse
- Effectuer les rapprochements bancaires, identifier toute anomalie et si besoin alerter
- Assurer la relation avec Francilité Saint Quentin concernant les recettes du service
- Être, en qualité de Régisseur, garant de la parfaite et rigoureuse gestion des recettes

## La/le collaborateur idéal

Vous avez minimum 3 à 5 ans d'expérience réussie dans un poste de responsable der prestation de service, vous permettant de maîtriser l'organisation complète d'une prestation. Vous disposez des compétences relationnelles, commerciales et techniques vous permettant d'opérer avec agilité et professionnalisme une offre complète et diversifiée auprès d'un client majeur sur le périmètre francilien. Les outils numériques sont un atout dans votre quotidien : l'exploitation des données vous permet d'identifier les points forts et axes d'amélioration constituant des opportunités de faire évoluer les processus en y associant les équipes. Vous avez un vrai sens du service, savez gérer les priorités, faites preuve de rigueur, de dynamisme et d'un excellent relationnel.

Si vous êtes en outre sensible à la mobilité durable, rejoindre le « mouvement Vélogik » devrait être une évidence





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](#).

**Offre :** Contrat à Durée Indéterminée (CDI)

**Statut, rémunération et avantages :** attractifs et selon profil

**Localisation :** Saint Quentin en Yvelines (78)+ déplacements

**Disponibilité :** dès maintenant

**Contact :** Envoyez un message à [candidature.vif@velogik.com](mailto:candidature.vif@velogik.com)

