

FICHE DE POSTE

Chargé(e) de clientèle

PRESENTATION DU SERVICE :

- Service : commercial, qualité, étude et SI
- Mission principale du service : assurer l'accueil physique et téléphonique, gérer les abonnements, le marketing, la communication et le SI
- Positionnement du poste au sein du service/place dans l'organigramme : sous la responsabilité du responsable du service commercial, qualité, étude et SI

MISSION PRINCIPALE / FINALITE DU POSTE :

Sous le management du responsable du service commercial, qualité, étude et SI, le ou la chargé(e) de clientèle accueille et accompagne l'ensemble des clients sur les produits proposés par la Régie METPARK afin de répondre aux mieux à leur(s) besoin(s). Il, elle assure un rôle central dans notre relation client et veille à sa satisfaction.

ACTIVITES PRINCIPALES (liste non exhaustive) :

- Renseignements, accueil physique et téléphonique
- Recevoir les clients suivant un planning défini
- Réaliser des souscriptions de contrats auprès de nouveaux clients sur un logiciel
- Réfectionner des cartes
- Etablir des devis
- Aider à la gestion des réclamations clients en lien avec la chargée des réclamations
- Interagir avec la direction financière afin améliorer la satisfaction client
- Archiver de manière dématérialisée les dossiers des abonnés et prospects
- Archiver les dossiers papier des abonnés et prospects
- Réaliser des enquêtes de satisfaction clientèle
- Mettre à jour la base clients
- Gérer au quotidien la boîte mail abo@mtpk.fr
- Tenir des tableaux de bord
- Effectuer si besoin des tâches administratives

ACTIVITES COMPLEMENTAIRES (liste non exhaustive) :

- Gestion de la boîte mail contact@mtpk.fr en remplacement ou renfort des autres membres du service
- Edition de tickets et chèques parking
- Gestion des amodiations
- Gestion des indicateurs de fin de mois

INTERACTIONS / RELATIONS DE TRAVAIL :

- Clients
- Direction financière
- Service réclamation
- Direction de l'exploitation
- Prestataires
- Service juridique

COMPETENCES REQUISES :

Savoirs :

- Connaître les process de la Régie
- Connaître les produits notamment tarifaires proposés par la Régie
- Maîtriser les techniques de communication orales et écrites
- Maîtriser les outils informatiques (Word, Excel, internet, etc...)
- Connaître parfaitement l'implantation des parkings et assurer la mise à jour de ses connaissances

Savoirs faire :

- Savoir adapter son activité en fonction des priorités et de l'affluence
- Maîtriser la gestion des conflits
- Donner des explications claires et concises sur les activités et produits commerciaux de la Régie
- Anticiper les besoins des clients et apporter une réponse adaptée aux attentes

Savoirs être :

- Organisation, rigueur et discrétion
- Ecoute et prise en compte des remarques et demandes de sa hiérarchie
- Aisance relationnelle
- Adaptabilité
- Travail en équipe et en transversalité
- Prise de décisions et s'y tenir
- Inventivité et force de proposition
- Autonomie et polyvalence
- S'adapter aux différents profils de clientèle
- Savoir garder son calme en toutes circonstances
- Savoir gérer les situations conflictuelles
- Informer son responsable en cas de problèmes
- **Loyauté**

FORMATION/DIPLÔMES REQUIS :

- BAC +2 ou expérience significative