

Détail de l'offre : Chargé d'information-voyageurs

<b>Partenaire</b>	CHOOSE PARIS REGION
<b>Adresse</b>	11 rue de CAMBRAI
<b>Ville</b>	Paris PARIS
<b>Référence</b>	21D1621326178
<b>Titre</b>	Chargé d'information-voyageurs
<b>Description du poste</b>	<p>Sous la supervision du Responsable pôle assistance, le chargé d'information-voyageurs, en étroite collaboration avec le centre de coordination des opérations (CCO), garantit une communication continue avec les voyageurs afin d'assurer le bon déroulé du trajet. Il représente l'image de l'entreprise dans ses différentes communications.</p> <p>Activités principales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Être le référent de l'information voyageur auprès des : agents de bord et d'assistance, boutiques commerciales et le service d'information voyageur en Italie ;</li> <li>* Veiller au respect des procédures et dispositifs liés à l'activité d'information voyageur ;</li> <li>* Centraliser et assurer l'information client en temps réel via plusieurs réseaux sociaux et transmettre les demandes selon le sujet aux services concernés (notamment SAV, boutique, etc...);</li> <li>* Gérer les plateformes d'engagement client : effectuer le retour client suite aux enquêtes de satisfaction et répondre aux différents sites comme TripAdvisor pour améliorer l'e-réputation de l'entreprise ;</li> <li>* Assurer l'information voyageur lors des situations perturbées (imprévus, retards, annulation, problèmes techniques...) :</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informer et orienter les passagers via les outils de communication à disposition (réseaux sociaux de l'entreprise, site Web, notifications Appli Mobile, email, SMS...);</li> <li>- Coordonner les informations avec l'équipe à bord, l'équipe d'assistance et les boutiques commerciales.</li> </ul> <p>Ce poste implique de travailler selon des horaires en roulement, les week-ends et les jours fériés.</p>
<b>Type de contrat</b>	Emploi
<b>Métier</b>	Commercial / Ventes
<b>Société</b>	Dans le domaine du ferroviaire
<b>Description de la société</b>	La société qui embauche est une jeune entreprise dans le domaine des Transports routiers et ferroviaires. CHOOSE PARIS REGION accompagne les entreprises qui souhaitent s'implanter en Ile de France.
<b>Localisation</b>	paris
<b>Pays</b>	France
<b>Profil recherché</b>	Compétences techniques et comportementales :
	<p>Niveau de formation : Niveau 5 (équivalent Bac+2) idéalement</p> <p>Maitrise de la langue française : Niveau courant</p> <p>Maitrise de la langue anglaise : Niveau opérationnel</p> <p>Maitrise de la langue italienne : Niveau opérationnel</p> <p>Flexibilité et réactivité en situations perturbées</p> <p>Excellentes qualités rédactionnelles</p>
<b>Expérience</b>	Débutant (-3 ans)