Détail de l'offre : Responsable Pôle Assistance

Partenaire	CHOOSE PARIS REGION
Adresse	11 rue de CAMBRAI
Ville	Paris PARIS
Référence	21D1621325584
Titre	Responsable Pôle Assistance
Description du poste	Au sein du département commercial, le Responsable Pôle Assistance est en charge de la gestion des équipes d'assistance (sédentaire et terrain) et d'information voyageurs. Il sera également intégré au roulement des équipes d'assistance supervisé par la Responsable Commercial. Activités principales : Activités managériales *Former, animer, motiver et manager les agents (terrain, sédentaire et information voyageurs) ; *Organiser et coordonner le travail des équipes (à Lyon et Paris) et définir les plannings ; *Gérer et suivre le bon fonctionnement du pôle assistance ; *Organiser et cadrer les processus de fonctionnement et garantir l'application des procédures internes ; *Assurer les reportings des activités du service ; *Participer à l'amélioration des outils utilisés par le service ; *Identifier et participer à la mise en place d'accords avec des partenaires en lien avec l'activité du pôle ; *Echanger avec le pôle assistance en Italie et participer à la mise en place des procédures communes. Activités assistance et information voyageurs *Connaitre et assurer l'ensemble des activités des agents d'assistance et d'accueil voyageur ; *Être formé à l'activité "information voyageurs" puis participer activement en cas de besoin. Activités service clients *Coordonner en gare les situations perturbées (en cas de retard ou annulation des trains) en étroite collaboration avec le centre de coordination des opérations et former les équipes en cas de besoin ; *Intégrer l'astreinte commerciale (en roulement). Ce poste implique de travailler selon des horaires en roulement, les week-ends et les jours fériés.
Type de contrat	Emploi
Métier	Commercial / Ventes
Société	Domaine du ferroviaire
Description de la société	La société qui embauche est une entreprise dans le domaine des Transports routiers et ferroviaires. CHOOSE PARIS REGION accompagne les entreprises qui souhaitent s'implanter en Ile de France.
Localisation	Paris
Pays	France
Profil recherché	Compétences techniques et comportementales : Niveau de formation : Niveau 5 (équivalent Bac+2) idéalement Maitrise de la langue française : Niveau courant Maitrise de la langue italienne : Niveau courant Maitrise de la langue anglaise : Niveau opérationnel Expérience confirmée au sein d'un poste d'assistance terrain Être familier avec les outils informatiques (Pack Office etc....) Flexibilité et réactivité en situations perturbées Bonne gestion des priorités

Expérience	Débutant (-3 ans)
Secteur	Transports