

CITIZ NANTES, coopérative d'autopartage dont le service innovant est déployé depuis septembre 2021 sur la Métropole nantaise, **recrute un.e chargé.e de clientèle dans le cadre d'une ALTERNANCE DE 2 ANS A COMPTER DE SEPTEMBRE 2023.**

Le groupe coopératif Citiz opère depuis plus de 20 ans pour libérer les villes et les routes de la voiture, en proposant aux particuliers comme aux professionnels un service de voiture en libre-service, pour une heure ou plusieurs jours, accessible 24/24. Une offre qui permet à nos 80 000 usagers de se séparer ou d'éviter à acheter un véhicule !

Citiz participe ainsi activement à la transition écologique sur le plan de la mobilité, avec des principes fortement ancrés sur l'intérêt collectif et la coopération, valeurs fondamentales de l'économie sociale et solidaire.

Les missions de l'alternant.e s'axeront autour de la relation client et du développement commercial :

- Accueil téléphonique du public (accueil physique en fonction des possibilités)
- Renseigner les clients, gérer les inscriptions et effectuer des démonstrations/formation
- Participation au développement des différentes cibles, en particulier la cible professionnelle
- Participer au suivi clientèle: demandes, réclamations, avertissements, participation aux enquêtes exploitation...
- Aide à l'élaboration d'actions de fidélisation
- Suivi des encaissements, relances d'impayés
- Réception, traitement et diffusion de l'information (courrier, mail, téléphone)
- Participer à la gestion administrative (saisie données, traitement mails, classement...)
- Participer à l'amélioration continue des procédures
- Actions terrain de prospection au sein du périmètre concerné par l'activité, en particulier autour des nouvelles stations, afin d'informer les habitants du quartier

L'alternant.e aura par ailleurs l'occasion d'aborder plusieurs tâches liées à la communication, comme la préparation et participation à des événements (forums, semaine de la mobilité...); la rédaction des newsletters; la création d'outils print ou numériques, la conception de partenariats, l'aide à la préparation des CA/AG de la structure, etc...

Il/elle pourra également venir en soutien ponctuel de problématiques d'exploitation.

Formation universitaire (relations commerciales) ou école de commerce

Compétences demandées :

- Office 365 (Word, Excel, PowerPoint)
- Aisance rédactionnelle et orale

Savoir-être :

- Bon relationnel, écoute et empathie
- Polyvalence
- Autonomie, force de proposition
- Sens de l'organisation

Ce qui vous différencie :

- Sensible aux enjeux environnementaux & urbains ainsi qu'aux valeurs de l'économie sociale et solidaire
- Permis B très apprécié
- 1^{ère} expérience commerciale appréciée
- Connaissance appréciée du territoire de la Métropole

Rémunération selon les exigences légales. Remboursement à hauteur de 50% des frais de transport en commun ou forfait mobilité durable, mutuelle d'entreprise, tarifs réduits sur l'autopartage Citiz, chèques déjeuners.

Envoyer CV et lettre de motivation à nantes@citiz.fr avant le 16 juin. Phases d'entretien en juillet. Prise de poste à la rentrée de septembre selon calendrier scolaire de la formation.