

STAGE SERVICE CLIENT ET ADV

Stage de fin d'année d'une durée idéale de 6 mois - avec convention de stage.

Fluow Véligo Location recrute !

Le groupement Fluow constitué de La Poste, Transdev, Vélogik et Cyclez, a été choisi par Ile-de-France Mobilités pour la mise en place et l'exploitation d'un nouveau service de location longue durée de vélos électriques (VAE) pour les Franciliens.

Fluow a la charge de commercialiser la solution, de maintenir le parc de vélos, d'assurer la promotion et la logistique. Le service Véligo Location est le plus grand service de VAE en longue durée au monde avec 10000 vélos à son lancement puis jusqu'à 20500 depuis 2021 dont 500 vélos cargos (3 modèles : tripoteur, biporteur, vélo allongé).

Pour nous accompagner dans notre développement, nous recrutons de nouveaux talents !

Vos missions :

- Vous accompagnez l'équipe service client sur la restitution d'accessoires lors des fins de location des vélos Véligo location
- Suivi du tableau « inversions de batteries » : Envoi de mail, appels des clients concernés
- Vous assurez le suivi des campagnes d'emailing pour les relances clients, les prises de contact concernant les retards de reprises de vélos Véligo Location
- Vous assurez le traitement d'une partie des appels sortants ainsi que le traitement d'une partie des mails et appels entrants (remboursements, problème de batteries, geste co...)
- **Vous accompagnerez également l'équipe ADV sur le tableau des pénalités de retard**

- Vous assurez le suivi des tickets sur l'**outil CRM**
- Vous suivez la mise à jour des process existants

COMPÉTENCES ET PROFIL

- Capacité de travail en équipe, polyvalence pour intervenir sur les différents leviers clients et appétence pour le secteur de la mobilité et du vélo en particulier
- **Diplômé(e) d'un BTS MUC, NTC, NRC ou vous préparez une licence en commerce, gestion ou qualité**
- Vous avez une première expérience de commerce en entreprise et idéalement en B to C
- Vous êtes reconnu(e) pour ton excellente expression orale
- **Vous avez une bonne connaissance et pratique du Pack office (Excel, Powerpoint principalement)**
- **Bons niveaux d'orthographe et de grammaire**
- Vous êtes autonome, organisé(e) et polyvalent(e)
- Vous faites preuve de curiosité, d'un bon relationnel, de persévérance, de persuasion et d'une capacité d'écoute
- Organisation (capacité à gérer plusieurs projets en simultané)

Stage de fin d'année d'une durée idéale de 6 mois - avec convention de stage.