

GESTIONNAIRE / CHARGE(E) **ADMINISTRATION DES VENTES - (H/F)**

(CDI)

Localisation du poste : Fluow, filiale La Poste, Ivry-sur-Seine (94)

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 à assistance électrique (VAE) pour les Franciliens.

Fluow à 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 20500 vélos dont 500 cargos en 2021.

Vous collaborerez avec plusieurs services opérationnels au sein de Fluow :

- Le pôle Financier : la comptabilité et le contrôleur de gestion
- Le Centre de Relation Client (CRC)
- Le pôle Logistique
- Le Service Client
- Le pôle Exploitation

DESCRIPTIF DE LA MISSION

Rattaché (e) à la direction du développement, votre N+1 est la Responsable des opérations du Service client, réseau et ADV.

Vous serez partie intégrante de l'équipe pour assurer les missions suivantes :

- Mise à jour et suivi d'un tableau de bord entre le service client, la logistique et l'ADV
- Mise en place de réunion pour statuer sur les cas très litigieux en relation avec la responsable du service
- Traitement des demandes remboursement émanant du service client (CRC)

- Suivre et piloter les demandes
- Analyse situation comptable client
- Prise de contact client et suivi des dossiers avec le chargé ADV
- Suivi des restitutions anticipées (arrêt éventuel de contrat, suivi des restitutions et Éventuelles restitutions)
- Demandes de remboursement, ordre de facturation au service comptable
- Ordre de facturation des pénalités clients (détérioration, retards).
- Analyse la demande, vérification de la recevabilité de la demande
- Suivi et relance des transactions échouées
- Analyse des paiements suspendus ou bloqués
- Relance processus carte bancaire des prospects par tous moyens (sms et email)
- Suivi des demandes auprès du centre de relation client
- Gestion des gestes commerciaux
- Vérifier la pertinence et la validité des sollicitations, en concertation avec la Responsable de la Relation client
- Notification éventuelle par LRAR
- Traitement des pénalités
- Identification des usages frauduleux et résiliation des contrats correspondants
- Clôture de compte
- Gestion changement statut client
- Gestion des modifications de RIB
- Suivi de facturation partenaires,
- Facturation mensuelle des points de location

COMPETENCES ET PROFIL

Vous avez une bonne connaissance des aspects commerciaux et comptables en environnement BtoC, services aux particuliers. Vous justifiez d'une excellente compréhension de l'enjeu clients particuliers.

Vos compétences, votre savoir-être :

- Bac +2/3 minimum
- 2/3 ans d'expérience minimum en ADV
- Rigueur, esprit d'analyse et de synthèse
- Excellentes capacités rédactionnelles et orthographe irréprochable
- Esprit d'initiative, bon relationnel client
- Maîtrise avancée d'Excel
- Organisation (capacité à gérer plusieurs projets en simultané)
- Capacité de travail en équipe, polyvalence pour intervenir sur les différents leviers clients et comptables
- Appétence pour le secteur de la mobilité et du vélo en particulier promoteur

PACKAGE :

Selon expérience : composé d'un fixe et d'un variable sur objectifs

Salaire : 31 – 35K€ + 4% de prime collective par an

Statut agent de maîtrise

Vélo Véligo à disposition

Tickets restaurants