

## **CUSTOMER SUCCESS MANAGER H/F**

### **FICHE DE POSTE** **Référence CSM 2025 CM**

#### **Fluow recrute !**

**Titre du poste : CUSTOMER SUCCESS MANAGER H/F**

**Localisation du poste :** Fluow, filiale La Poste, Val-de-Marne (94)

Fluow, consortium La Poste, Transdev, Vélogik et Cyclez, est l'exploitant de Véligo Location. Nous opérons une délégation de service public pour le compte d'Île-de-France Mobilités.

Nous permettons aux Franciliens de découvrir le vélo à assistance électrique (VAE) pour leurs déplacements du quotidien sur base d'une location de six à neuf mois. Notre objectif est de convaincre un maximum de Franciliens d'adopter le vélo à assistance électrique.

Plus grand réseau de location de vélo en Europe, Véligo Location connaît un grand succès depuis son lancement en 2019, avec plus de 20 000 vélos et 1000 vélos cargos disponibles à la location. Afin de continuer son expansion, Île-de-France Mobilités a désigné un nouvel opérateur Cyclonova, groupement composé de La Poste et Transdev qui assurera le service du 1<sup>er</sup> janvier 2026 jusqu'au 31 décembre 2032, avec une augmentation du nombre de modèles de vélos, afin de permettre à plus de Franciliens de tester ce mode de transport.

#### **DESCRIPTIF DE LA MISSION**

Le titulaire du poste intervient auprès du Réseau de distribution et du Service Client Véligo Location afin de s'assurer de la qualité de la prestation délivrée.

Le Réseau de distribution est composé de réseaux centralisés (bureaux et établissements postaux, parking Indigo, chaînes de distribution spécialisées) et d'indépendants (vélocistes, associations). Ce réseau comprend ~250 points de location et ~1000 points d'information.

#### **Relation Client**

- Suivi et mise à niveau des procédures, gestion des incidents lors de la souscription du client
- Participer à l'amélioration continue du parcours Client avec la Responsable du service client

---

**SERVICE RH / RECRUTEMENT**  
**Véligo Location**  
**C1 – externe**

---

- Gestion des réclamations des clients remontées par le CRC (centre de contact)
- Réponses aux courriers contentieux (tribunaux, protections juridiques...)
- Rédaction de courriers en cas de recouvrement client
- Participer à la gestion de projet avec les équipes transverses (outils pour les points de locations et la relation client)

**Animation de réseau**

- Création et suivi de tableaux de bords pour la gestion des tournées en points de location (Mairies, associations, Franprix, Décathlon...)
- **Accompagnement** : s'assurer de la complétude des contrats, suivre les nouveaux adhérents au Réseau et mettre à jour les informations Réseau (ouvertures, fermetures)
- Suivi des demandes du Réseau de Points de Location : remontées Clients, dysfonctionnements, demandes et suivi des formations
- **Formation initiale et continue au sein des locaux des Points de Location**, sur nos procédures de remise et reprise de vélo
- Le suivi de la prestation (souscription du client) : visites terrain, analyses du nombre de remises et des problématiques rencontrées par les points de location. Préparation des questionnaires pour les enquêtes mystère pour une amélioration continue
- Facturation des prestations effectuées par le Réseau

**Gestion de projets**

- Collaborer avec la responsable du service sur l'enquête de satisfaction annuelle
- Traiter les réclamations sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram...) et sur Google, Avis Vérifiés...
- Collaborer en transverse avec les différents responsables de service (communication, évènementiel, opérations, SI, finances, maintenance, logistique)
- Participer à la conception des différents outils de pilotage de la performance

**PROFIL**

Vous avez une 1ere expérience en relation client ou commerciale dans un environnement BtoC, services aux particuliers. Vous voulez orienter votre carrière pour devenir un professionnel reconnu de la relation client.

De formation supérieure Bac+3 minimum en management de qualité, commercial, marketing BtoC.

---

**SERVICE RH / RECRUTEMENT**  
**Véligo Location**  
**C1 – externe**

---

Plus qu'un diplôme, nous recherchons une personne ayant **minimum deux ans d'expérience**, avec une envie d'intégrer un poste polyvalent, dans une structure en évolution permanente.

### COMPETENCES

Vos compétences, votre savoir-être :

- Très grand sens du service client
- **Maîtrise avancée d'Excel (exigée)**
- **Organisation** (capacité à gérer plusieurs projets en simultané)
- **Excellentes capacités rédactionnelles** et orthographe irréprochable
- **Aisance téléphonique (appels sortants pour traiter les réclamations clients de niveau 2)**
- Esprit d'initiative, créativité, ouverture d'esprit, bon relationnel
- Rigueur, esprit d'analyse et de synthèse
- Connaissance d'outils pour suivi de tableaux de bord (Power BI, CRM Microsoft Dynamics) et gestion de la relation client (CRM Zendesk, Mayday, Aircall...).

### CONDITIONS

Poste à pourvoir en CDI

Candidature à adresser avec quelques mots sur vos motivations à : [carole.boubekeur@fluow.fr](mailto:carole.boubekeur@fluow.fr)

rémunération : 30-33 K € selon expérience + variable

IKV ou VAE à disposition

Mutuelle / prévoyance

Des déplacements sont à prévoir pour rencontrer nos partenaires points de location sur toute l'Île-de-France