

Agent de service clientèle (H/F)

35000 RENNES [Accéder à l'annonce en ligne](#) 

 Contrat de travail temporaire

 Temps plein

 Dès que possible

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

 Durée : 18 mois

L'entreprise

Notre client, leader mondial de la mobilité partagée, facilite le quotidien de millions de voyageurs. Il propose des solutions de transport en commun sûres, performantes et durables qui renforcent l'attractivité des territoires. En 2024, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 7,7 milliards d'euros. Présent dans 13 pays, il s'appuie sur l'engagement de ses 70 000 collaborateurs, véritables clés de son succès.

Le poste

Sous la supervision du Responsable Information Voyageurs et Centre de Relation Clientèle, vous intervenez en étroite collaboration avec le centre de régulation et les équipes d'exploitation.

Votre rôle : répondre aux demandes des clients, gérer les réclamations et assurer la diffusion d'une information voyageurs fiable et réactive sur les réseaux du territoire.

Vos missions principales :

- Répondre aux demandes téléphoniques des clients
- Traiter les mails et courriers
- Informer et orienter les voyageurs
- Gérer les réclamations dans les délais impartis
- Remonter les informations terrain et proposer des axes d'amélioration
- Accueil physique des clients (rechargement des cartes Korrigo, renseignements)
- Gestion d'un flux important de voyageurs (jusqu'à 15 000 passages mensuels selon les sites)
- Maîtrise des offres, itinéraires et services (bus, métro, train, covoiturage, etc.)

Conditions :

- Poste basé à Rennes (mobilité sur 5 sites)
- Amplitude horaire : 7h 20h du lundi au samedi (1 samedi sur 2 travaillé)
- Planning établi sur 16 semaines (ajustable à la marge)
- Temps partiel possible
- Rythme soutenu nécessitant organisation et sang-froid

Formation & accompagnement :

- Formation initiale de 2 semaines
- Accompagnement continu avec un tuteur référent
- Suivi personnalisé selon les besoins

Le profil recherché

Vous avez une première expérience en relation client (restauration rapide, hôtellerie, caisse, service).

Vous êtes reconnu(e) pour :

- Votre sens du service client
- Votre réactivité et votre capacité à gérer le stress
- Votre aisance relationnelle et votre esprit d'équipe
- Votre capacité à gérer les situations conflictuelles avec calme
- Votre polyvalence et votre adaptabilité

Vous êtes à l'aise avec les outils informatiques (Word, Excel, Outlook) et capable de travailler simultanément sur plusieurs logiciels.