

L'Agence Ecomobilité recrute un agent téléopérateur.trice pour une centrale d'appels de mobilité en CDD (6 mois)

Poste basé à Annecy (74)

Préambule

L'agence Ecomobilité Savoie Mont-Blanc est une SPL (Société Publique Locale) accompagnant en Savoie et Haute-Savoie les territoires et structures sur les enjeux de mobilité quotidienne. Composée de 70 salariés, la SPL gère la mobilité dans sa globalité : pilotage de projets, conseils en mobilité, gestion de service vélo, animation, sensibilisation et impulsion de dynamiques innovantes en matière de mobilité, étude mobilité et suivi d'aménagements.

Au sein d'une équipe de 5 personnes, vous évoluerez sous la responsabilité de la responsable du pôle études et informations multimodales, sur un poste basé à Annecy.

Missions

Au côté de la référente de la centrale d'appels, vous assurerez une permanence téléphonique pour enregistrer et répondre aux demandes liées à différents service de mobilité du Grand Annecy.

Votre mission comprendra :

- La prise en charge des appels de la ligne téléphonique dédiée au transport scolaire
- L'aide à l'inscription aux transports scolaires sous la responsabilité du Grand Annecy (montage du dossier, étapes d'inscription sur internet, ...)
- Le conseil aux usagers et la réponse aux demandes d'informations sur le dispositif d'aide à l'achat d'équipements cyclables
- La prise de réservation de créneaux de maintenance pour le service public de location de vélo
- L'information multimodale des usagers du territoire
- Les tâches administratives pour assurer le suivi des demandes recueillies.
- Le lien avec les services de la collectivité et des collectivités voisines.
- Le lien avec les exploitants des réseaux de transports en commun de l'agglomération du Grand Annecy

Profil

- Formation niveau Bac
- Première expérience sur un poste similaire fortement souhaitée

Savoir-être

- Aisance relationnelle forte, empathie
- Gestion du stress et des émotions
- Capacité à tenir un propos clair et concis
- Patient et capacité de gérer des situations de tensions
- Capacité d'adaptation à différents publics : parents d'élèves, personnes âgées, professionnels, etc.
- Sens de l'initiative, autonomie, réactivité et dynamisme
- Intérêt pour le travail en équipe projet



Savoir-faire

- Maîtrise des outils de bureautique (Pack Office : Excel, Word, PowerPoint ; Google Forms ; Canva) et des applications web (smartphone et PC)
- Utilisation d'un standard téléphonique
- Reporting et suivi de l'activité de la centrale

Les plus

- Connaissance du territoire du Grand Annecy et des territoires voisins.
- Connaissance du secteur transport et des services à la personne.
- Expérience d'accueil et informations au sein d'un service au public.

Conditions

- Poste en CDD avec prise de poste dès que possible à partir du mardi 2 avril 2024
- Poste basé à Annecy
- Temps plein, base 35 h/hebdo (possibilité de passage en 39h sur certaines semaines)
- Possibilité de télétravail 2j / semaine
- Rémunération : 1 790 € brut
- Position 1.1
- Coefficient : 240
- Tickets restaurant + mutuelle santé + forfait mobilité durable si éligible + remboursement partiel de l'abonnement transport en commun.

Pour toute question ou complément d'information sur le poste : Imen BENZAOUZ, responsable du pôle études et informations multimodales – 07 67 90 24 31

Envoyer CV et lettre de motivation à l'adresse mail suivante : imen.benazzouz@agence-ecomobilite.fr

Date limite de candidature : 20 mars 2024

