



# Chargé(e) de Clientèle



Supérieur hiérarchique direct : *Chef de Groupe des Opérations / Responsable d'Agence*

Service : Agence

Direction : Opérations

POSTE A L'AEROPORT DE ST EXUPERY

Missions principales		Marge d'autonomie et contrôle
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Qualité de service :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Assurer l'accueil des clients selon les standards Europcar et dans le respect des procédures ;</li> <li>o Assurer le respect de la charte en agence ;</li> </ul> </li> <li>- <b>Gestion des clients :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Traiter l'ensemble des appels téléphoniques arrivant en agence               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ gérer les réservations via Greenway ;</li> <li>▪ répondre aux différentes demandes des clients ;</li> <li>▪ gestion des litiges clients ;</li> <li>▪ répondre aux besoins des autres agences (clients internes) ;</li> </ul> </li> <li>o Analyser les besoins du client afin de lui proposer des produits additionnels correspondant à ses besoins (assurances, cartes fidélité, siège bébé, GPS...)</li> <li>o Assurer le suivi de la clientèle :               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ assurer le suivi d'une location durant tout le parcours client (avant, pendant et après) ;</li> <li>▪ s'assurer du retour des véhicules ;</li> </ul> </li> <li>o Effectuer, avec le client l'état, de retour des véhicules ;</li> </ul> </li> <li>- <b>Logistique et administratif :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o S'assurer de la disponibilité des véhicules dans les parcs avant l'arrivée des clients et lors des réservations ;</li> <li>o Sous contrôle du Chef de Groupe des Opérations, gérer l'administratif de l'agence (Buy-back, Overdue, Parc Statique...)</li> <li>o Sous contrôle du Chef de Groupe des opérations, s'assurer de la bonne gestion de la caisse ;</li> </ul> </li> <li>- <b>Polyvalence (à titre accessoire) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Assurer, le cas échéant, la livraison des véhicules aux entreprises clientes ;</li> <li>o Préparer, le cas échéant, les véhicules (en cas de forte activité ou de personnel absent) ;</li> </ul> </li> </ul>		<p><b>Contrôle :</b> Contrôle de la part du CGO et du RA</p> <p><b>Responsabilité :</b> Veiller au bon déroulement du parcours client par la délivrance d'une prestation de qualité dans le respect de nos procédures et de nos standards.</p> <p><b>Support :</b> Responsable Performances Agent de Préparation</p>
Compétences professionnelles	Qualités comportementales	Dimensions
<p><b>Stratégique :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aptitude à argumenter, rassurer, convaincre, expliquer, conseiller, négocier, vendre ;</li> <li>- Greenway (logiciel de location) ;</li> <li>- Connaissance du produit, des tarifs et des procédures ;</li> </ul> <p><b>Complémentaire :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autres langues</li> </ul> <p><b>Permis - Voiture</b></p> <p>_____</p> <p>-Anglais</p>	<p><b>Stratégiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Communication</li> <li>- Disponibilité</li> <li>- Ecoute</li> <li>- Sens du service</li> <li>- Esprit d'équipe</li> <li>- Organisation</li> <li>- Enthousiasme</li> <li>- Ponctualité</li> <li>- Assiduité</li> </ul> <p><b>Complémentaires :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Patience</li> <li>- Mobilité</li> <li>- Résistance au stress</li> </ul>	<p><b>Management :</b>    <input type="checkbox"/> OUI    <input checked="" type="checkbox"/> NON</p> <p><b>Impact managérial :</b> Aucun</p>