

# APPEL A CANDIDATURES

## Agent Relation Clientèle (H/F)

- Statut : Employé                      Indice : 222
- Supérieur hiérarchique : Responsable Développement Commercial

### » Missions principales:

- **Accueil téléphonique** des clients Allo bibus, Accemo et Résago
- **Renseignement et traitement** des demandes des clients par téléphone et par mail
- **Planification** des services Accemo et Résago
- **Gestion de l'information** en temps réel, en situation normale et perturbée  
Infos dynamiques : SAEIV, messages sonores, INIMO  
Site internet, application bibus, réseaux sociaux (Facebook, Twitter...)
- **Gestion des réclamations et des réponses mails**  
Traitement des réclamations par mail, courrier, téléphone

### » Compétences requises:

- Sens du service client, maîtrise des outils informatiques, rigueur, capacités relationnelles, maîtrise de l'expression orale et écrite, réactivité, résistance au stress
- Une parfaite connaissance du réseau et des services offerts est souhaitée

### » Horaires de la fonction : suivant un roulement

- Du lundi au vendredi : de 6h00 à 20h00 ou de 7h30 à 19h00
- Le samedi : de 8h30 à 18h00
- Exceptionnellement dimanche et jours fériés

### » Type de contrat : CDI temps plein

### » Horaire hebdomadaire : 33h18min dont travail samedi

### » Sélection : Présélection sur dossier, tests et entretien

### » Rémunération brute mensuelle : 1986,90€ sur 13 mois

### » Dépôt des candidatures (CV et lettre de motivation) :

- A adresser pour le **vendredi 23 septembre 2016 au plus tard**

Keolis Brest - A l'attention de Madame COLIN

7 rue Ferdinand de Lesseps – 29806 BREST Cedex 9

**Sandrine COLIN**

**Responsable Ressources Humaines**