



GESTIONNAIRE BACK OFFICE DES VENTES - H/F

REFERENCE :

83.2022

APPEL A CANDIDATURE :

EXTERNE

ETABLISSEMENT :
REGIE LIGNE D'AZUR

EFFECTIF TOTAL :
1600

DEPARTEMENT :
Transports publics urbains de voyageurs

SERVICE RECRUTEUR :
COMMERCIAL - SAV

RATTACHEMENT
HIERARCHIQUE :
Responsable du pôle Administration des
ventes

TYPE DE CONTRAT :
Temps complet

CONDITIONS D'ACCES :

- ✓ Bac +2 type BTS/DUT Statistiques et informatique décisionnelle
- ✓ Expérience de 3 ans dans un poste similaire

STATUT :
Maîtrise

REMUNERATION :
Selon profil

DATE DE CREATION :
26/10/2022

DATE DE RETRAIT :

-
REDACTEUR :

CaA



La Régie Ligne d'Azur, établissement public à caractère industriel et commercial, localisé sur Nice, exploitant du réseau urbain de voyageurs confié par la Métropole Nice Côte d'Azur, recherche son Gestionnaire du Back Office des Ventes.

Sous l'autorité du Responsable du pôle Administration des Ventes de la Régie Ligne d'Azur, vous serez en charge du Back Office des Ventes et aurez pour mission principale de consolider les ventes de l'ensemble des canaux : rapprocher les approvisionnements, les ventes, les annulations et les rebus des titres gérés en stock, assurer la gestion des abonnements annuels (prélèvements bancaires, rejets, échéances, facturation, arrêts par anticipation) et assurer la relation clients dans le cadre du service après ventes.

Basé sur Nice, à l'Agence Mobilité situé : 33, bd Dubouchage / 06000 NICE, vous serez amené à travailler et à vous déplacer sur tout autres sites rattachés à l'établissement RLA, ainsi que, sur l'ensemble du réseau de la Métropole NCA, en fonction des besoins.

Les missions principales :

- Consolidation des ventes pour l'ensemble des canaux de ventes :
 - Agrégation et contrôle approfondi des données de ventes en s'appuyant sur les rapports *Business Object* issu du système billettique CONDUENT.
 - Croisement de ces données avec toutes les autres sources de données existantes (Documents papier - analyse de logs)
 - Signaler les anomalies de paiement à l'agent Comptable
 - Faire corriger les anomalies de ventes aux responsables (référénts ou responsable des agences commerciales)
 - Elaborer et tenir rigoureusement les tableaux de bord de suivi des ventes
 - Garantir la bonne exécution des règles de gestion de l'agence comptable dont la stricte application de la grille tarifaire
 - Garantir la bonne exécution de la facturation différée en lien avec la comptabilité publique (suivi mensuel)
 - Transmission des clôtures mensuelles au service de la comptabilité publique et aux Etudes Marketing
 - Suivi des statistiques et réalisation de notes d'analyses et de synthèses.
- Rapprocher les approvisionnements, les ventes, les annulations et les rebus des titres gérés en stock pour l'ensemble des canaux de ventes :
 - Elaborer et tenir rigoureusement les tableaux de bord de suivi des stocks
 - Alerter l'Agent Comptable et les responsables commerciaux en cas d'éventuels écarts
- Gestions des abonnements annuels (Prélèvements bancaires, rejets, échéances, facturation, arrêts par anticipation ...)
 - Garantir le contrôle, l'exhaustivité et les échéances de prélèvements bancaires contractuelles (croisement des rapports BO)
 - Gestion des impayés dans le cadre du recouvrement à l'amiable (Guichet - internet - virement)
 - Administration des litiges et des résiliations anticipées (amiables et contentieux)

- Assurer la relation clients dans le cadre du service après ventes :
 - Rédaction et gestion des courriers
 - Relation clientèle téléphonique
 - Relation clientèle au guichet des rejets de prélèvements
 - Etre force de propositions pour l'amélioration de la relation clientèle, y compris pour la boutique en ligne (ventes à distance)
- Réfèrent Billettique
 - Garantir le service après ventes des cas de dysfonctionnements billettiques en lien avec l'administrateur.
 - Etre force de propositions pour l'évolution des outils métier et de l'organisation.
 - Participer activement au projet de dématérialisations des procédures ainsi qu'à l'optimisation de ceux-ci.
- Garantir la bonne gestion des archives (documents contractuels, contentieux...) :
 - Vérifier l'application des délais de conservation conformément à la réglementation de la comptabilité publique
 - Vérifier la conformité du RGPD dans nos outils de ventes et de gestion télébillettique.
- Management :
 - Sous la direction du responsable de l'administration des ventes et en son absence, assurer la conduite de l'équipe
- Statistiques :
 - Suivi extrêmement rigoureux et réalisation de notes d'analyse et de synthèse
- Marchés publics :
 - Réfèrent marché en relation avec l'activité du service.

Les savoir-faire :

De formation Bac+2 de type DUT/BTS statistiques et informatique décisionnelle, vous justifiez d'une expérience de 3 ans minimum dans un poste similaire.

- Connaissance des systèmes de ventes billettiques
- Connaissance du logiciel Business Objet
- Maitrise experte du logiciel Excel (suivi statistiques et analyses croisées)
- Maitrise de l'Anglais
- Compétences rédactionnelles exigées
- Capacités d'analyses et de synthèses indispensables
- Expérience dans le management des équipes

Les savoir-être :

- Force de proposition
- Rigueur
- Grande capacité d'organisation et d'autonomie
- Respect de la confidentialité
- Réactivité importante et rapidité d'exécution
- Diplomatie
- Sens de la relation clientèle et du service publique.



Connaissance des Engagements de la Direction sur les démarches qualité et environnementale engagées dans l'entreprise. Respect des consignes et procédures mises en place.

Respecte les règles d'Hygiène, de Sécurité, et Environnementales (HSE) de l'entreprise, ainsi que les normes et standards en vigueur. S'engage à adhérer à la démarche d'amélioration continue sur ces sujets.

Les personnes intéressées devront déposer leur candidature (CV + Lettre de motivation)
par mail : carine.amatu@lignesdazur.fr ou solene.roux@lignesdazur.fr