



GESTIONNAIRE BACK OFFICE DES VENTES - H/F

REFERENCE :

91.2023

APPEL A CANDIDATURE :

EXTERNE

ETABLISSEMENT :
REGIE LIGNE D'AZUR

EFFECTIF TOTAL :
1626

DEPARTEMENT :
TRANSPORTS PUBLICS URBAINS DE
VOYAGEURS

SERVICE RECRUTEUR :
COMMERCIAL - ADV

RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :
RESPONSABLE PÔLE
ADMINISTRATION DES VENTES

TYPE DE CONTRAT : CDI
TEMPS COMPLET
DU LUNDI AU VENDREDI

CONDITIONS D'ACCES :

✓FORMATION BAC +2 TYPE DUT/BUT
STATISTIQUE ET INFORMATIQUE
DECISIONNELLE EXIGE

✓EXPERIENCE PROFESSIONNELLE
D'AU MOINS 3 ANS MINIMUM SUR UN
POSTE SIMILAIRE EXIGE

STATUT :
MAITRISE

REMUNERATION :
N/C

DATE DE CREATION :
03/11/2023

DATE DE RETRAIT :
03/12/2023

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 - H/F.

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 serez amené à 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 au 33, boulevard Dubouchage - 06000 NICE, vous serez amené à travailler et à vous déplacer sur tout autre site rattaché 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 (référents 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'analyse et de synthèse.
- 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 (référents ou responsable des agences commerciales),
- 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 (amicales et contentieux).
- Assurer la relation clients dans le cadre du service après ventes :
 - Rédaction des courriers,
 - Appeler les clients en cas de problèmes sur les prélèvements et les renseigner sur les coûts en cas de souhait d'arrêt de prélèvement (calcul des frais de résiliation),
 - Assurer la relation clientèle au guichet des rejets de prélèvements : trouver des solutions et régulariser la situation,
 - Etre force de proposition pour l'amélioration de la relation clientèle, y compris pour la boutique en ligne (ventes à distance).

- **Réfèrent Billettique :**
 - Rédaction des procédures de gestion interne,
 - Garantir le service après ventes des cas de dysfonctionnements billettiques en lien avec l'administrateur,
 - Etre force de proposition pour l'évolution des outils métier et de l'organisation,
 - Participer activement au projet de dématérialisation des procédures ainsi qu'à l'optimisation de celles-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 supervision du responsable de l'administration des ventes : assurer le management quotidien du personnel et la conduite de l'équipe.
 - Assurer le remplacement du responsable de l'administration des ventes en cas d'absence.
- **Statistiques :**
 - Suivi extrêmement rigoureux et réalisation de notes d'analyse et de synthèse.
- **Marchés publics :**
 - Aide à la rédaction des marchés,
 - Participation aux réunions.

Mode de sélection :

- Après validation des prérequis, il restera 2 étapes essentielles : Tests écrits et entretien de motivation.

Les savoir-faire :

Titulaire d'un diplôme Bac +2 exigé de type DUT/BUT statistiques et informatique décisionnelle, vous justifiez d'une expérience professionnelle de 3 ans minimum dans un poste similaire exigée.

- Connaissance des systèmes de ventes billettiques fortement appréciée,
- Expérience dans le management des équipes exigée,
- Maîtrise experte du logiciel Excel (suivi statistiques et analyses croisées),
- Connaissance du logiciel Business Objet,
- Compétences rédactionnelles exigées,
- Capacités d'analyse et de synthèse indispensables,
- Maîtrise de l'Anglais appréciée.

Les savoir-être :

- Etre 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.