



<https://latribunelibre.com/emploi/directeur-agence-transport-scolaire-f-h>

Directeur Agence Transport Scolaire F/H

Description

En tant que Directeur d'Agence H/F, vous êtes le/la pilote de votre centre de profit et veillez au meilleur niveau de satisfaction de vos clients. Votre rôle : • vous êtes le garant de la politique commerciale de l'entreprise, • vous pilotez les indicateurs de performance et le respect des règles d'exploitation en agence transmises par la Direction Générale, • vous assurez un service de qualité auprès de nos clients, • vous managez et accompagnez une équipe d'agents d'exploitation et de conducteurs afin d'optimiser les résultats, • vous participez au développement commercial de votre agence, • Vous êtes force de proposition dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue. Missions : Responsable de votre agence, vous organiserez la planification, la coordination de l'activité, la gestion administrative et le développement commercial de la structure. 1 – Commercial : • Avoir une parfaite connaissance des contrats commerciaux et/ou appels d'offres afin de s'assurer de la conformité de la délivrance de la prestation au regard des engagements pris avec les clients, • Savoir répondre au questionnement des clients en garantissant le niveau de relationnel requis, • Savoir prendre des initiatives face à des demandes commerciales (qualification de la demande, prise de RDV, propositions et validation des devis en lien avec la stratégie commerciale du groupe, • Traitement des réclamations clients sous 24h et remontée de tout dysfonctionnement majeur à la hiérarchie, • Identifier et approcher de nouveaux prospects afin de développer l'agence, 2- Exploitation : • S'assurer auprès des gestionnaires de la qualité de la prestation sur les sujets : – Planification des tournées et leur optimisation, – Gestion des chauffeurs, – Gestion des remplacements, – Gestion des certificats de présence, – Pointage et contrôle des plannings chauffeurs (lien avec la facturation et la prépaie), – Anticipation et constitution du vivier de conducteurs, – La mise à jour et le suivi du parc automobile, – Supervision de la bonne utilisation et déploiement de GESCAR et des processus d'exploitation associés. • Prendre en charge : – Gestion des anomalies et problèmes rencontrés, – Suivi des réclamations chauffeurs, clients, – Gestion du personnel (conducteurs comme en agence). 3- Administratif : • Mettre en place et/ou déployer les procédures de l'entreprise auprès des gestionnaires, • Faire les remontées aux services centraux des dysfonctionnements sur le terrain, • S'assurer que les gestionnaires utilisent correctement les outils, • Contrôle quotidien des KPI du groupe.

Qualifications

De formation Bac+3/5, vous avez une première expérience en management opérationnel d'un centre de profit (dans le monde du transport ou du service).
COMPETENCES REQUISES Compétences techniques : • Maîtrise des outils informatiques • Aisance avec les chiffres • Aisance rédactionnelle Traits de personnalité : • Organisation • Rigoureux • Bon relationnel • Manager Le poste est basé à Vert-Saint-Denis (77).

Organisme employeur

Cabinet de Recrutement Turnpoint

Type de poste

Temps plein

Secteur

TRANSPORTS DE VOYAGEURS
PAR TAXIS

Lieu du poste

77495, VERT ST DENIS, VERT ST
DENIS, France

Date de publication

28 septembre 2024 à 21:02

Valide jusqu'au

28.10.2024