



<https://latribunelibre.com/emploi/responsable-developpement-et-experience-client-centre-bus-de-montrouge-f-h>

## Responsable Développement et Expérience Client- Centre Bus de Montrouge F/H

### Description

Vos journées en quelques mots ? ?

Vous aurez principalement la charge de :

Améliorer quotidiennement la satisfaction client (B To C) : Décliner la stratégie relationnelle et la politique commerciale, mener les analyses nécessaires en vue de définir et de piloter des plans d'actions, rechercher des solutions innovantes et digitales...

Maximiser les recettes du Centre en améliorant le taux de validation et en définissant la stratégie de lutte contre la fraude en cohérence avec la politique du groupe : Définir et garantir l'application d'une politique locale de lutte contre la fraude, suivre les indicateurs et assurer un reporting, manager l'équipe d'encadrement de lutte contre la fraude et d'incitation à la validation.

Être responsable de la politique qualité de service de la BU : Décliner la démarche de qualité de service en lien avec les engagements du contrat avec Ile-de-France Mobilités

Piloter la communication interne et externe de la BU, développer et mettre en place des actions marketing

Assurer, en tant que référent, la cohérence de l'information voyageurs, en mode nominal et en situations perturbées.

Vous voulez en savoir plus ? cliquez sur le lien suivant : <https://www.ratp.fr/groupe-ratp> ??

### Qualifications

Quels sont les prérequis pour embarquer dans l'aventure?? ??

Vous êtes titulaire d'un Bac+5 en école de commerce ou équivalent et vous avez acquis une expérience de 3 ans minimum, de préférence dans les domaines du marketing et/ou de la qualité, si possible dans le milieu du transport ou de l'industrie ?

Vos atouts ??:

Sens du contact et du relationnel, savoir mobiliser et fédérer

Capacité au management opérationnel, direct ou transversal

Maitrise de la conduite du changement

**Organisme employeur**  
RATP

**Type de poste**  
Temps plein

**Secteur**  
TRANSPORTS URBAINS ET  
SUBURBAINS DE VOYAGEURS

**Lieu du poste**  
75114, PARIS 14, PARIS, France

**Date de publication**  
4 septembre 2024 à 17:02

**Valide jusqu'au**  
04.10.2024

Capacité d'analyse et force de proposition

Sensibilité au digital (internet, mobile...) avec une maîtrise d'Excel

Vous cochez toutes les cases ou presque ? Postulez ! On a hâte de vous rencontrer ??

Tous nos métiers sont ouverts aux personnes en situation de handicap

En intégrant le Groupe RATP, on vous propose un CDI

Où et comment ? Votre poste sera basé à Porte d'Orléans (75014), des déplacements sont à prévoir sur le site de Massy et sur l'ensemble du réseau exploité par la Business Unit

Vos horaires : De bureau et astreintes (environ 1 semaine sur 9 en moyenne). En tant que cadre opérationnel, vous serez également référent lors des éventuels incidents d'exploitation (en période d'astreinte) et participerez à la résolution des problématiques propres à l'environnement social, géographique et technique de votre centre bus

Question rémunération ??, ce sera en fonction de votre expérience avec un minimum de 45 000EUR bruts annuels hors primes

Les plus ??:

- Evolution de carrière vers d'autres métiers y compris en filiales internationales
- 9 semaines de congés, soit 206 jours travaillés par an