



## Offre d'emploi :

### Chargé de l'animation commerciale et de l'agence de mobilité H/F

Acteur dans le développement des transports publics, Forbus déploie une offre de mobilité pour le compte de la Communauté d'agglomération de Forbach Porte de France (CAFPF), qui souhaite faire de la mobilité partagée un levier d'attractivité et de vitalité pour son territoire, composé de 21 communes et 78 570 habitants.

Forbus compte 58 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 5.5 millions d'euros. Nous nous engageons à répondre aux grands défis économiques, sociaux et environnementaux d'aujourd'hui et de demain :

- Moins de voitures dans les villes, des déplacements faciles et agréables pour tous et partout, la possibilité de choisir comment se déplacer et celle de combiner plusieurs moyens de transport pour des trajets fluides et sans couture...
- Plus écologique : La mobilité de demain a un rôle crucial à jouer dans la transition énergétique des territoires. Cet impératif est au cœur de notre mission et stratégie d'innovation.
- Des métiers qui ont du sens : **Être utiles**. C'est, du fait de la mission de service public, notre raison d'être et notre métier. Un goût du service qui va de pair avec une proximité étroite avec nos clients : l'Autorité Organisatrice de mobilité et les voyageurs que nous transportons quotidiennement.

La mobilité est au cœur du projet de territoire de la Communauté d'agglomération de Forbach. L'objectif est de développer l'attractivité des modes alternatifs à la voiture individuelle et de faciliter l'intermodalité. En plus de son réseau de transports urbains, la Régie des Transports de Forbach, porte plusieurs services de mobilité et met en œuvre des mesures incitatives, de nature à répondre aux enjeux de développement territorial, social et environnemental de la CAFPF.

Intégrer notre régie, c'est l'occasion pour vous de contribuer au dynamisme de notre territoire, à la définition de l'offre de services proposés aux usagers et de développer vos compétences en participant à des projets d'envergure.

#### Vos missions :

- Animation commerciale
  - Créer les relations avec les clients voyageurs et accroître leur satisfaction
  - Mettre en place des plans d'actions commerciaux :
    - Elaborer et piloter des plans de conquête/fidélisation des voyageurs
    - Définir et mettre en œuvre la politique de relation clientèle (écoute client, accueil en agence, centre d'appels...)
  - Créer les partenariats par prescripteurs, cibles de voyageurs, saisons et événements
  - Promouvoir la mobilité auprès des employeurs du territoire: offre – gamme tarifaire – kits de communication
  - Suivre et analyser les ventes omnicanales
  - Créer et animer un réseau de distributeurs
  - Organiser et gérer les réclamations clients / signalements / objets perdus



- Gestion de l'agence de mobilité
  - Informer de l'offre de transport (lignes régulières, lignes scolaires, lignes interurbaines, ligne transfrontalière, TAD, TPMR...)
  - Valoriser les services de mobilité (co-voiturage, vélo, etc...)
  - Définir le projet de l'agence de mobilité : canaux, organisation de l'accueil et des horaires, définition des besoins humains et matériel, dans une optique de cohérence et de lisibilité du parcours client.
  - Organiser le temps de présence et l'identification & répartition des tâches entre les agents de l'agence de mobilité.
  - Assurer un management de proximité des équipes de l'agence de mobilité : écoute active, présence terrain, réunion hebdomadaire, etc...
  - Infuser et être le garant du respect de la démarche qualité « relation voyageurs » dans l'accueil multicanal du public.
  - Organiser le reporting de l'activité de l'agence de mobilité, en mettant en place les outils, en créant les tableaux de bord (bonne maîtrise d'Excel), en les renseignant et en les analysant d'un point de vue qualitatif et quantitatif
  - Suivre les aspects logistiques liés au fonctionnement de l'agence de mobilité (matériel, fournitures, documentations, etc.)

#### **Votre profil :**

De formation initiale en commerce et vente, minimum niveau Bac+2, vous avez une expérience d'un minimum de 5 ans en accueil clients en points de vente, vente produits en BtoC, dans des entreprises de taille significative.

Vous êtes reconnu(e) pour votre aisance relationnelle et votre sens du service.

Vous êtes rigoureux, méthodique, organisé et savez mobiliser vos capacités d'analyse et d'adaptation  
Vous justifiez d'une expérience en management de petite équipe.

#### **Vos atouts :**

- Vous êtes doté d'une véritable force de conviction et de proposition – capacité à fédérer différentes parties prenantes autour d'objectifs communs et créer des dynamiques collectives.
- Vous maîtrisez les outils informatiques et le digital
- Vous faites preuve de rigueur et de réactivité.
- Allemand et appétence pour la mobilité, sont un plus

#### **Salaires, avantages et conditions de travail :**

Contrat : CDI, Temps plein, du lundi au vendredi

Statut : Agent de maîtrise

Salaires : A étudier selon profil/expérience

Mutuelle et prévoyance

Tickets Restaurant, carte de transport

Lieu de travail: Centre-ville de Forbach, FR, 57600

**Pour postuler :** Envoyer CV et lettre de motivation à [recrutement@for-bus.fr](mailto:recrutement@for-bus.fr)