

CONSEILLER COMMERCIAL GUICHET

Découvrez le métier de Christophe, Conseiller Commercial Guichet.

Christophe fait partie du [service Mobilité et Relation Clients](#), il est rattaché au [Pôle Commercial](#).

Il vend les produits et services du réseau selon les besoins et demandes des clients.



VENTE ET CONSEIL

Christophe [écoute](#) et [conseille](#) les clients sur l'offre de transport et les services les plus [adaptés](#) à leurs besoins. Il répond par exemple aux demandes des clients sur les lignes, les horaires, les services ou les itinéraires. Il [renseigne](#) principalement les voyageurs sur la gamme tarifaire et effectue les [ventes de titres](#) et les créations ou rechargements d'[abonnements](#). Les titres vendus à l'agence commerciale sont variés : Pass 1, Pass 10, abonnements Stan mais également titres MixCités qui sont utilisables sur les réseaux Stan et SUB.

Christophe accueille aussi les clients qui prennent [rendez-vous en ligne](#), au guichet dédié afin de leur faire éviter les files d'attente et de faciliter leurs démarches.



LE BACK-OFFICE

Le travail de Christophe se déroule aussi en [back-office](#). Il va ainsi [traiter](#) toutes les [demandes d'abonnements](#) ou de suspensions faites directement sur l'[e-boutique](#). Le travail en back-office permet également de [gérer les mails](#) reçus et de répondre aux sollicitations : renseignements, changement de coordonnées bancaires, envoi de justificatifs,...

POLYVALENCE

Dans le cadre de ses missions, Christophe s'occupe aussi d'[encaisser les procès-verbaux](#) et les impayés ou encore de [traiter le courrier](#), de classer les [objets trouvés](#) ou de [gérer les stocks](#) de fournitures et de documents commerciaux.

Il échange souvent avec les [autres services](#) comme Allostan ou le PCI lorsqu'il faut consulter un compte client.



L'ÉQUIPE

L'équipe commerciale est composée de **9 conseillers**. Lors de la rentrée scolaire, des **renforts** sont parfois nécessaires pour traiter le grand nombre de demandes d'abonnements.



LES HORAIRES

L'Espace Info Mobilités est ouvert de **7h à 19h du lundi au samedi**. Les conseillers sont ainsi soit du matin soit de l'après-midi et travaillent donc de **6h45 à 13h45** ou de **12h45 à 19h45**.



L'Espace Info Mobilités est situé Place de la République à Nancy.

AGENT POLYVALENT

Depuis l'année dernière, des postes d'agents polyvalents ont été mis en place afin de **faciliter** la gestion des **effectifs** en cas d'absences et d'éviter la **routine** pour les collaborateurs. Les agents polyvalents peuvent ainsi **occuper différents postes** au sein du service commercial : opérateur téléphonique (Allostan), conseiller commercial guichet (Agence) et chargé de l'information voyageur (PCI).

LES QUALITÉS NÉCESSAIRES



Être accueillant et à l'écoute

et avoir une bonne aisance relationnelle pour bien comprendre les besoins du clients



Bien connaître le réseau

et la Métropole pour pouvoir aider les voyageurs dans leurs recherches d'itinéraires



Connaître parfaitement les titres

et tarifs afin de conseiller au mieux les clients selon leurs besoins



Faire preuve de patience et garder son calme



Être à l'aise avec l'informatique

ainsi que sur les différents logiciels utilisés pour le back-office



Maîtriser une autre langue

est un véritable plus pour renseigner les touristes, les étudiants étrangers,...