

OPÉRATRICE TÉLÉPHONIQUE

Découvrez le métier d'Amélie, Opératrice Téléphonique.

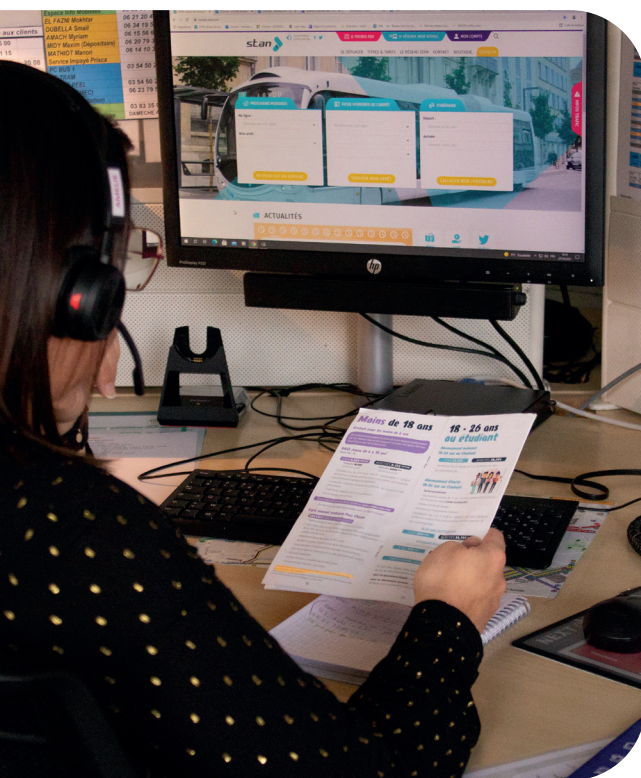
Amélie fait partie du **service Mobilité et Relation Clients**, elle est rattachée au **Pôle Commercial**.

Elle est accueillie, écoute, accompagne et conseille les clients en fonction de leurs besoins.



ALLOSTAN

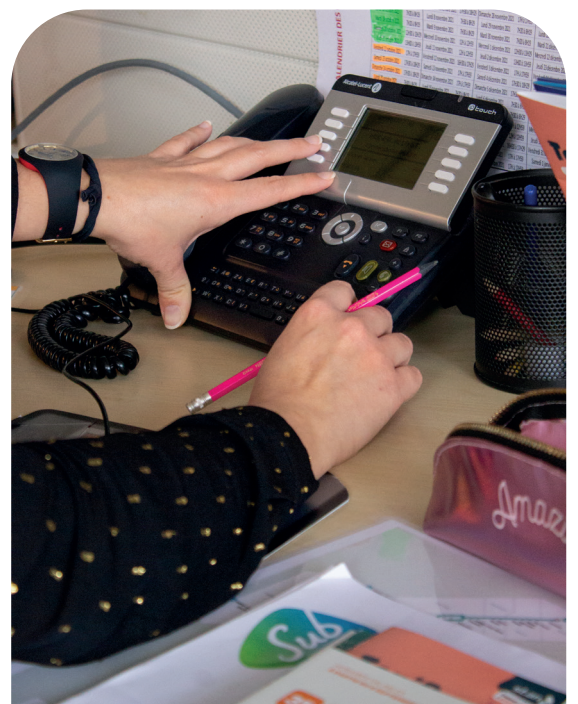
Sa mission principale est de **répondre** aux **appels reçus** sur la **plateforme téléphonique** du réseau Stan : **Allostan**. Les appels reçus sont divers et variés. Les clients peuvent avoir besoin de **renseignements** sur le trafic et les prochains passages de leurs lignes. Pour ce type de demande, Amélie a accès au logiciel de suivi des véhicules en temps réel, le SAE, mais elle peut également contacter le PCC via une ligne directe. De même, elle peut renseigner les usagers sur la **gamme tarifaire** et vérifier leurs **comptes clients** en cas de questionnements sur leurs abonnements. Amélie est aussi amenée à effectuer des **recherches d'itinéraires** pour les voyageurs ou à vérifier les **objets trouvés** en cas de perte.



TRANSPORT À LA DEMANDE

Les missions d'Amélie ne s'arrêtent pas uniquement à la réception des appels Allostan. Elle gère aussi les **réservations** pour le **service de transport à la demande Résago**. Grâce au **logiciel VIA**, elle peut directement réserver la course demandée par le client.

Elle peut également être amenée à effectuer des réservations pour le service de transport à la demande du Bassin de Pompey : le **Sitad'In**.



ALLOSUB

Depuis fin 2021, les appels **Allosub** sont aussi traités par Amélie et ses collègues. Il s'agit de la plateforme téléphonique du **SUB**, le réseau suburbain du bassin de vie de l'agglomération nancéienne. Une formation a ainsi été faite à l'ensemble des opérateurs pour qu'ils puissent renseigner les clients de cet autre réseau.

L'ÉQUIPE

L'équipe d'Allostan est composée d'Amélie, Brahim, Hakim, Omar, Sabrina et Stéphane. Certains renforts sont organisés selon les périodes, par exemple, lors de la rentrée scolaire, des recrutements temporaires sont effectués.



LES HORAIRES

La plateforme Allostan est disponible du lundi au samedi de 7h00 à 19h30 ainsi que le dimanche de 13h à 19h30. Les opérateurs téléphoniques fonctionnent ainsi sur un roulement qui leur permet d'être soit du matin, soit de l'après-midi et donc de travailler de 6h45 à 13h45 ou de 12h45 à 19h45. Ces horaires permettent d'avoir un service toujours disponible sur les heures de pointe du réseau.



L'équipe d'Allostan est située au dessus de l'Espace Info Mobilités, 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



Avoir un bon sens du relationnel et de l'accueil, être à l'écoute et se mettre à la place du client pour répondre au mieux à ses besoins



Connaître la gamme tarifaire ainsi que les différentes offres commerciales



Connaître parfaitement le réseau et se tenir informé des derniers changements et déviations



Être réactif et concentré afin d'apporter une réponse au client dans les meilleurs délais



Être capable de prendre des initiatives et avoir un sens commercial développé pour accompagner les diverses demandes des clients



Garder son calme en toutes circonstances