



KEOLIS GRAND NANCY RECRUTE

1 Responsable Etudes et Produits H/F

Keolis Grand Nancy est une entreprise privée, délégataire du service de transport public pour la Métropole du Grand Nancy depuis le 1^{er} janvier 2019. Elle assure la gestion, l'exploitation et la promotion du réseau Stan, le service de transports en commun qui dessert les 20 communes de la Métropole. Composée de 800 salariés mobilisés au quotidien pour assurer un service de qualité, Keolis Grand Nancy vous propose d'intégrer ses équipes.

Rattachement hiérarchique :

Sous la responsabilité du Directeur Marketing et Commercial. Management d'un Chef de Produit et d'un Chargé d'Etudes. Au sein de la Direction Marketing et Commerciale, travaille en étroite collaboration avec la Communication interne et externe et le Pôle Vente et Relation Clients.

Missions :

Proposer les évolutions de l'offre de transport les mieux adaptées aux attentes des clients, en relation avec l'Autorité Organisatrice (Groupe de travail « Mobilité » du Grand Nancy) dans une logique de performance économique et commerciale de l'entreprise (développement de la fréquentation et des recettes issues de la vente des titres).

Participer à la définition et à la mise en œuvre de la politique marketing et commerciale de Keolis Grand Nancy.

Activités Principales :

Études

- Réaliser le plan annuel et pluriannuel d'études prévu dans la réponse à l'appel d'offres, en fonction de la stratégie de l'entreprise et dans le respect de ses engagements contractuels.
- Mettre en œuvre les études, en interne ou confiées à des prestataires : définir la méthodologie et le planning, consulter les prestataires, organiser/superviser la réalisation, le traitement et l'analyse, tenir le budget.
- Proposer, en fonction des résultats des études, des pistes d'évolution argumentées pour améliorer la qualité et l'efficacité des services.

Évolutions de l'offre

- Conduire les adaptations de l'offre en étroite collaboration avec la Direction Exploitation et Le Grand Nancy, en visant l'amélioration de la satisfaction des clients et de l'efficacité économique.
- Accompagner leur mise en œuvre, en coordination avec les autres pôles du service marketing et commercial, et les autres services de l'entreprise.
- Vérifier les effets des évolutions réalisées par rapport aux objectifs et mesurer leur impact économique.

- Veiller à la cohérence des produits et services proposés et de l'offre globale du réseau.
- Analyser les indicateurs de qualité et de performance des produits (fréquentation, réclamations clients, etc.). Rechercher les causes des évolutions constatées.

Veille et innovation

- Suivre l'évolution du contexte et du marché local (projets urbains, évolution de l'emploi, de l'enseignement...) et du marché du transport.
- Assurer une veille marketing sur les réseaux du Groupe et de la concurrence, ainsi que les innovations dans d'autres secteurs d'activité.
- Être force de proposition de nouvelles solutions de dessertes et d'innovations au service des clients.

Profil :

Formation

Bac +5 : Master TURP ou Ecole de commerce

Qualités requises

Autonomie, dynamisme, goût du terrain, capacité relationnelle et sens du travail en équipe, sens de l'organisation, rigueur

Lieu de travail :

- 59 rue Marcel Brot, 54000 NANCY
- Desserte par les transports en commun : ligne 2 et ligne 19
- Parking possible sur place

Postulez dès maintenant en envoyant par e-mail à recrutement.stan@keolis.com :

- votre CV,
- votre lettre de motivation.