

FAMILLE : COMMERCIAL, MARKETING, EXPLOITATION

FICHE DE FONCTION : TECHNICIEN QUALITE DE SERVICE

MISSIONS PRINCIPALES

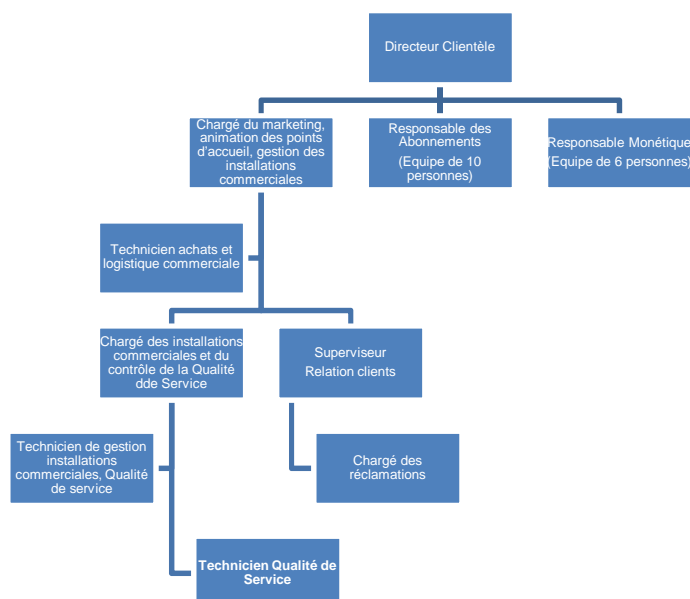
Le titulaire du poste :

- Assure des contrôles qualité dans les installations commerciales du réseau AREA.
- Assure auprès des clients des enquêtes de satisfaction sur la qualité des services proposés.
- Contribue à l'amélioration des niveaux de service offerts aux clients en recueillant auprès de ces derniers leur avis en vue d'amélioration relative à la qualité des prestations qui leur sont proposées.
- Contribue à l'image de marque d'AREA.
- Contribue à tour de rôle avec les autres personnels de la Direction Clientèle à l'accueil téléphonique des clients.

DIMENSIONS

- Nombre d'installations commerciales : 32
- Nombre de contrôles qualité des installations commerciales : 64 / an
- Nombres d'enquêtes Qualité de service : 25 / an
- Nombre de questionnaires administrés en face à face : 4500 / an
- Nombre de clients : environ 12 millions dont 125 000 abonnés VL

PLACE DU POSTE DANS L'ORGANISATION / ENVIRONNEMENT / CONTEXTE



- La Direction Clientèle a pour mission principale d'assurer la maximisation de la recette du péage en favorisant l'acceptation des tarifs de péage par la clientèle.

- Elle assure en particulier la commercialisation des produits d'abonnements, télépéage et magnétiques et la gestion des règlements par carte bancaire ou privative. Elle garantit le recouvrement des recettes générées par ces produits ainsi que les relations contractuelles avec les clients ou les partenaires financiers.
- Elle a en charge la mesure de la qualité du service délivré à la clientèle par la société et ses sous-concessionnaires. Elle assure en outre le suivi et la gestion des relations contractuelles avec les sous-concessionnaires.
- Un suivi quotidien du service rendu ainsi que la mise en œuvre de moyens appropriés sont indispensables pour assurer le niveau de service dû à la clientèle.
- Au sein de la Direction Clientèle, l'activité de l'Agent Qualité de Service s'exerce sous la responsabilité du Chargé des Installations Commerciales et du contrôle de la Qualité de Service.
- Le titulaire est en contact direct avec les clients d'AREA pour recueillir leurs jugements de satisfaction ou de non-satisfaction aussi bien en face à face que par mailing. Cette activité, ainsi que celle concernant les contrôles qualité des installations commerciales, l'amènent à se déplacer fréquemment sur le réseau et à exercer ses fonctions en dehors des heures traditionnelles de bureau (week-ends notamment).
- Il participe à la certification ISO 9001 (qualité), ISO 14001 (environnement) et à la démarche de santé et sécurité au travail.

RESPONSABILITES PRINCIPALES

Le titulaire du poste :

- Participe à l'élaboration des questionnaires d'enquête.
- Assure le recueil, en face à face sur les aires de service ou de repos, des appréciations des clients pour connaître la satisfaction ou la non satisfaction sur les services offerts ainsi que dans le cadre du baromètre de satisfaction globale de l'autoroute.
- Assure des missions variées d'observations ou d'enquête terrain concourant à la mise en place de nouveaux services ou leur amélioration (temps de parcours, temps d'attente au péage, disponibilité des voies automatiques, transport de matières dangereuses dans les tunnels, occupation des parkings, catégorie de bus, pertinence des informations du 107.7, ...)
- Assure la saisie de questionnaires réalisés en face à face.
- Assure les contrôles qualité concernant la propreté et le fonctionnement des installations mises à la disposition des clients sur les aires de repos ou de service.
- Dans le cadre des campagnes régulières de sensibilisation des usagers aux risques de la vitesse, il participe à l'animation de cette manifestation et à la diffusion à la clientèle du discours pédagogique sous le contrôle et la responsabilité de DGT.
- Assure deux contrôles qualité par an des installations commerciales pour vérification du respect du cahier des charges et rend compte des résultats.
- Réalise deux contrôles du respect du cahier de charge de l'opération nationale estivale Croq'malin déployée dans les installations commerciales du réseau AREA.
- Participe à la mise en œuvre de tests techniques de matériel à disposition des clients.
- Assure la production d'un rapport d'analyse des enquêtes réalisées.

• **Contribution à l'accueil téléphonique commercial**

Le titulaire contribue à tour de rôle avec les autres personnels de la Direction Clientèle à l'accueil téléphonique des clients.

À ce titre, il doit être en mesure de renseigner la clientèle sur toute demande d'ordre général (itinéraires, prix...) ou concernant les abonnements et dans ce cas qu'il s'agisse de clients "prospects" (tarifs, modalités de souscription,...) ou de clients déjà "abonnés" (changement de coordonnées postales ou autre gestion courante). Il expédie également aux clients, à leur demande, la documentation commerciale qui leur est nécessaire.

Cela implique pour le titulaire, une mise à niveau constante, tant au niveau des informations qu'il est en mesure de délivrer à la clientèle que dans la consultation des fichiers informatiques abonnements qu'il est amené à utiliser.

• **Procédures**

Le titulaire du poste maintient à jour le manuel de procédures de son poste pour permettre l'intervention de personnel de renfort ou de remplacement à n'importe quel moment.

RELATIONS INTERNES / EXTERNES

Internes :

- **Au sein de la Direction Clientèle** avec les responsables des pôles abonnements et monétique et leurs équipes dans le cadre de l'accueil téléphonique commercial.
- **Avec DGT**, pour l'opération "Risque-Vitesse" annuelle.

Externes :

- **Avec les Installations Commerciales** du réseau AREA dans le cadre des contrôles qualité.
- **Avec les clients** dans le cadre des enquêtes de satisfaction.

Fiche de fonction repère : TECHNICIEN QUALITE DE SERVICE

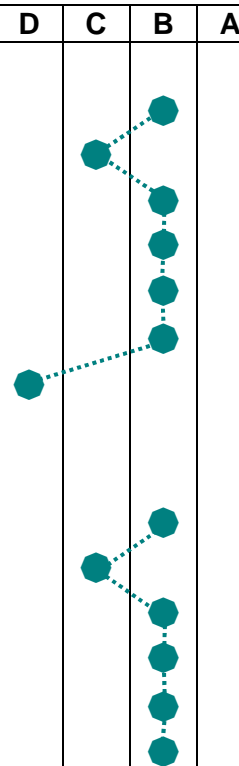
PROFIL REQUIS

Formation :

Bac+2, orienté marketing

Expérience :

Débutant ou confirmé

COMPETENCES				
	D	C	B	A
<p><u>Techniques :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Logiciel métier (Question 2000) - Procédures et règles du service - Expression orale - Expression écrite - Bureautique (Excel, Word, PowerPoint) - Elaboration et suivi des statistiques - Maitrise des principaux savoir-faire environnementaux (eaux-vannes, eau/assainissement, déchets) <p><u>Comportementales :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Sens du client (Interne et externe) - Analyse (capacité d') - Force de proposition - Prise d'initiative - Synthèse (capacité de) - Communication 				

Qualités :

- Rigueur
- Curiosité
- Disponibilité
- Bon sens

Les 4 niveaux de mise en œuvre des compétences techniques sont :

- D** Sensibilisation : Apprend les bases de la compétence
- C** Application : Traite les situations simples et habituelles
- B** Traite les situations complexes en autonomie
- A** Référent dans son domaine – Apte à transmettre et à améliorer

Les 4 niveaux de mise en œuvre des compétences comportementales sont ceux du référentiel ouvriers, employés, techniciens.

