

POSTE D'ALTERNANT.E POUR 2 ANS

CHARGE.E RELATION CLIENT & COMMUNICATION

CITIZ NANTES, coopérative d'autopartage dont le service innovant est déployé depuis septembre 2021 sur la Métropole nantaise, **recrute un.e chargé.e relation client & communication dans le cadre d'une ALTERNANCE DE 2 ANS A COMPTER DE SEPTEMBRE 2026.**

Le groupe coopératif Citiz opère depuis près de 25 ans pour libérer les villes et les routes de la voiture, en proposant aux particuliers comme aux professionnels un service de voiture en libre-service, pour une heure ou plusieurs jours, accessible 24/24. Une offre qui permet à nos 120 000 usagers de se séparer ou d'éviter d'acheter un véhicule !

Citiz participe ainsi activement à la transition écologique sur le plan de la mobilité, avec des principes fortement ancrés sur l'intérêt collectif et la coopération, valeurs fondamentales de l'économie sociale et solidaire.

Les missions de l'alternant.e tourneront autour de deux volets :

1- La relation client (environ 70% du temps)

Accueil et information

- Assurer l'accueil téléphonique du public (et physique plus rarement).
- Renseigner les clients sur le service Citiz.

Suivi et satisfaction client

- Réaliser les inscriptions et animer des démonstrations/formations à l'utilisation du service si besoin.
- Traiter les demandes, avertissements et réclamations.
- Participer au traitement et au suivi des incidents/sinistres et à l'envoi d'avertissements si nécessaire.
- Participer à la mise en place d'actions de fidélisation.

Gestion administrative et organisation

- Réceptionner, traiter et diffuser les informations (mails, courriers, appels).
- Assurer la saisie et la mise à jour des données clients.
- Participer au suivi administratif courant (classement, contravention, archivage, gestion des dossiers).
- Contribuer à l'amélioration continue des procédures internes.

Développement terrain

- Mener des actions de prospection locale, notamment autour des nouvelles stations.
- Informer les habitants et acteurs du quartier sur l'offre et les services proposés.

2- La communication (environ 30% du temps)

Animation et production de contenus

- Animer les réseaux sociaux de la structure (LinkedIn, Instagram, Facebook, Youtube).
- Rédiger et diffuser les newsletters.
- Concevoir des supports de communication print et digitaux (flyers, affiches, visuels, contenus web).

Événementiel et visibilité

- Participer à l'organisation et à l'animation d'événements (forums, Semaine de la mobilité, actions locales, etc.).
- Représenter la structure lors d'événements grand public ou professionnels.

Partenariats et développement

- Participer à la préparation des temps institutionnels Conseils d'administration, Assemblées générales notamment via les supports de présentation.
- Contribuer à l'identification et à la mise en place de partenariats locaux.

Il/elle pourra également venir en soutien ponctuel de problématiques d'exploitation.

Profil : formation universitaire (relations commerciales) ou école de commerce

Compétences demandées :

- Office 365 (Word, Excel, PowerPoint)
- Bonne expression rédactionnelle et orale
- La maîtrise d'outils et techniques de communication est un plus

Savoir-être :

- Bon relationnel, écoute et empathie
- Polyvalence
- Autonomie, force de proposition
- Sens de l'organisation

Ce qui vous différencie :

- Sensible aux enjeux environnementaux & urbains ainsi qu'aux valeurs de l'économie sociale et solidaire
- Permis B très apprécié
- 1^{ère} expérience commerciale appréciée
- Connaissance appréciée du territoire de la Métropole

Rémunération selon les exigences légales. Remboursement à hauteur de 50% des frais de transport en commun ou forfait mobilité durable, mutuelle d'entreprise, tarifs réduits sur l'autopartage Citiz, chèques déjeuners.

Envoyer CV et lettre de motivation à nantes@citiz.fr

Prise de poste à la rentrée de septembre selon calendrier scolaire de la formation