

## CDI - Chargé·e de relations clients

---

### Qui sommes-nous ?

Nous sommes une coopérative d'une dizaine de salariés.es située rue Ausone, dans le centre de Bordeaux.

Soucieuse de l'impact de notre activité sur la société, Citiz a pour objectif la démotorisation à travers le remplacement de voitures individuelles par des voitures collectives (215 actuellement).

Ancrée dans l'Économie Sociale et Solidaire (ESS), nous permettons aux usagers, aux salariés et aux partenaires privés et publics de s'associer et s'impliquer au sein de notre coopérative.

Enfin, Citiz aspire à une société sobre et coopérante, où les individus partagent des biens et des services pour permettre à chacun de se déplacer dans le respect de la planète et la préservation des ressources

---

### Description du poste

Le poste proposé est sur une base de 37H30 travaillées par semaine, dans le cadre d'une annualisation du temps de travail (1 jour de repos acquis après 14 jours travaillés).

Organisation du temps de travail : 5 jours par semaine dont samedi (ou au moins samedi matin) – repos dimanche et un autre jour au choix. Horaire type 9h-17h30 avec 1h de pause.

### Missions

- Accueillir, renseigner et/ou rediriger (contact direct ou par téléphone) les prospects, utilisateurs et utilisatrices du service vers la personne référente selon les sujets
- Gérer les e-mails entrant de la boîte de réception générique : réponse ou transfert vers la personne référente selon les sujets
- Gérer les inscriptions en ligne et en agence (pour les particuliers et les professionnels)
- Traiter les demandes d'ajout/suppression de personnes habilitées à conduire sur les contrats privés et professionnels
- Épauler ponctuellement l'équipe pour de la gestion de petites tâches administratives, ou pour un besoin occasionnel sur le terrain

## Compétences transversales et savoir-être

- Goût pour l'accompagnement et la pédagogie, de l'inscription d'un utilisateur à la prise en main du service (véhicule, appli etc...)
- Qualités rédactionnelles et capacité de synthèse
- Aisance sur les outils informatiques et les logiciels courants de bureautique et de collaboration en ligne
- Autonomie et capacité d'adaptation face à la diversité des sollicitations
- Goût pour le travail en équipe et capacité à s'appuyer sur un collectif
- Anglais parlé
- Permis B obligatoire
- Intérêt pour les mobilités durables et l'ESS (Économie Sociale et Solidaire)

---

## Rémunération

22 à 24 k€ brut/an selon profil

---

## Avantages

- Chèques déjeuner 8€ par jour travaillé (financement Citiz à 60%)
- Forfait Mobilité Durable : vélo ou abonnement transport en commun
- Prise en charge de 50% de la mutuelle (quelle que soit la formule choisie : solo ou famille).
- Accès aux prestations de l'Union Sociale des SCOP et des avantages d'IRP auto (aides aux vacances et loisirs, aides scolaires, etc.).
- Abonnement Citiz offert et tarifs salariés

[CV+LM à N.GUENRO@CITIZ.FR](mailto:CV+LM à N.GUENRO@CITIZ.FR)