

Fiche de poste
Stage chargé(e) de Relation Clients

SYSTEME DE CODIFICATION

Emetteur	Type	Domaine	Date	Version
CMC	FP	FP	20250721	V001

CONTRIBUTEURS

Rédaction	Vérification	Validation
Krauss Sarah Sophie Maric	Denis Dowui	Dominique Legrand Pierre Merten

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Version	Date	Auteur	Description

DIFFUSION

☐ Interne

☒ Externe

☐ Confidentiel

Liste de diffusion

Site internet

Contexte

Première région ferroviaire de France hors Ile-de-France, la Région Grand Est s'est engagée dans un plan d'actions complet afin d'être la région pilote pour la relance du train régional en France.

En ce sens, elle a constitué - avec quatre métropoles et agglomérations - une Société Publique Locale ferroviaire afin de doter le territoire d'un outil de pilotage opérationnel lui permettant de prendre en main plusieurs missions de service public stratégiques sur lesquelles interviennent aujourd'hui d'autres entités :

- Préparation, au nom de la Région, des appels d'offre nécessaires à la mise en concurrence de l'ensemble du réseau TER et pilotage opérationnel des marchés correspondants, que ce soit pour l'exploitation ferroviaire, mais également la régénération et la maintenance de l'infrastructure des lignes de desserte fine du territoire ;
- Mise en œuvre et pilotage opérationnel du contrat de gré à gré avec SNCF Voyageurs d'une durée de 10 ans, en lien avec les appels d'offre d'ouverture à la concurrence ferroviaire ;
- Gestion des biens du service, matériel (achat de matériel roulant notamment), installations et infrastructures ;
- Assistance technique auprès de la Région dans le suivi des grandes opérations partenariales d'investissement qu'elle cofinance (CPER) ;
- Études de marketing et d'exploitation, permettant de définir les offres de service, les moyens de production nécessaires et le modèle économique ;
- Conception et pilotage (ou mise en œuvre) de la politique commerciale déclinée dans l'action commerciale, la tarification, la distribution, l'information et communication produit, les relations clients ;
- Suivi des résultats, trafic, ventes, analyse du marché et veille concurrentielle ;
- Politique de lutte contre la fraude ;
- Mesure de la qualité et de la satisfaction, mise en œuvre de la politique qualité régionale.

La SPL « Grand Est Mobilités » constitue un élément majeur de la mise en place d'un modèle économique performant pour le réseau ferroviaire régional, permettant d'assurer sur le long terme la croissance forte de l'offre de service et de la fréquentation.

Nous recrutons, au sein de notre pôle « Commercial, Marketing et Contrats », un(e) « CHARGÉ(E) DE RELATION CLIENTS » en STAGE.

Missions du poste (liste non exhaustive)

Le pôle Commercial, Marketing et Contrats joue un rôle stratégique au sein de la SPL Grand Est Mobilités, en pilotant le développement de l'offre de transport et en assurant une meilleure compréhension des attentes des clients. Son évolution est essentielle pour garantir une politique commerciale efficace et alignée avec les besoins des usagers.

Le parcours client est un pilier stratégique de la politique commerciale, particulièrement dans un contexte d'ouverture à la concurrence où l'expérience usager devient un facteur différenciant majeur.

La SPL Grand Est Mobilités s'attache à construire une relation de proximité avec les voyageurs en plaçant leurs besoins au cœur de la démarche.

L'amélioration du parcours client constitue un objectif stratégique pour renforcer l'efficacité de la politique commerciale et répondre aux exigences d'un marché ferroviaire en mutation. La SPL Grand Est Mobilités œuvre à mieux comprendre les usages et les attentes des voyageurs afin de poser les fondations d'offres plus ciblées et adaptées aux profils de mobilité du territoire. L'ambition est de fluidifier progressivement chaque étape du parcours – de l'information à l'après-vente – en s'appuyant sur une démarche d'écoute continue des usagers. Cette orientation vise à terme à renforcer la satisfaction, favoriser la fidélisation et accroître l'attractivité du réseau régional.

Afin de renforcer son équipe sur ce périmètre, la SPL recrute un(e) « CHARGÉ(E) RELATION CLIENTS » en contrat d'alternance sous la supervision de la Responsable Politique Commerciale.

Il/elle viendra en appui opérationnel en relation clients dans le domaine des parcours clients et des règles de contrôle et contribuera activement à l'amélioration de l'expérience usager, en formalisant de manière détaillée les parcours pour chaque offre tarifaire régionale, incluant les règles de contrôle et régularisation.

Ses principales missions seront les suivantes :

- **Contribuer à l'amélioration du parcours client :**
 - Cartographie des parcours actuels -Fer + Car Fluo - (pour chaque produit tarifaire régional), en situation normale et perturbée,
 - Recensement des points de friction,
 - Proposer des améliorations concrètes du parcours ou des dispositifs d'information à partir des retours clients collectés.
 - Rédaction d'un livre blanc « référentiel du parcours client ».
- **Réaliser un état des lieux des règles de régularisation,**
 - Recenser les règles de contrôle de conformité existantes, produit par produit (abonnements, titres unitaires, billets combinés, etc.).
 - Identifier les écarts de traitement ou les zones d'ombre : cas non prévus, règles incohérentes ou hétérogènes selon les situations ou les canaux.
 - Analyser les impacts sur le parcours client : situations générant de l'incompréhension, de l'insatisfaction ou des réclamations récurrentes.
 - Mettre en évidence les situations non couvertes ("trous dans la raquette") : absence de réponse claire ou dispositif inadapté à certains profils ou usages.

Qualités et compétences nécessaires à la tenue du poste

Profil recherché :

- **Étudiant(e) en Master 1 ou 2** : école de commerce, IEP, université (sciences sociales, marketing, expérience client), école de design de service ou de transport/logistique,
- Une première expérience dans la relation client, les transports, l'analyse de process ou l'UX est un plus.

Compétences techniques

- **Capacité d'analyse** pour comprendre et formaliser les cas de figure, identifier les irritants et proposer des pistes d'amélioration.
- **Capacité de synthèse et de rédaction claire** (rédaction de livrables type livre blanc, diagnostics, recommandations).
- **Excellente maîtrise de l'orthographe et de la grammaire.**
- **Maîtrise des outils bureautiques** (Excel, Word, PowerPoint) pour la formalisation des fiches, tableaux de suivi, supports d'analyse.
- Connaissance ou appétence pour les démarches de **design de service / UX**
- Notions de **gestion de projet** appréciées

Savoir-être

- **Esprit d'analyse & curiosité** pour investiguer les irritants clients, croiser les données quantitatives et qualitatives, et identifier des leviers d'amélioration,
- **Sens du client et empathie** pour comprendre les attentes réelles des usagers et concevoir des solutions adaptées, accessibles et compréhensibles,
- **Rigueur, fiabilité et autonomie** pour mener à bien les missions confiées, respecter les délais et produire des livrables de qualité en toute confiance,
- **Sens du dialogue et goût du travail collaboratif** pour interagir efficacement avec des interlocuteurs variés et contribuer à la dynamique collective,
- **Capacité à challenger les pratiques existantes de manière constructive** pour formuler des propositions constructives, étayées par les retours terrain ou les données,
- **Appétence pour les missions à forte dimension opérationnelle**, afin d'observer les parcours in situ, échanger avec les équipes et remonter des enseignements concrets et exploitables.