



FICHE DE POSTE	
Identification du Poste	
Intitulé du poste	Chargé(e) de Clientèle
Nature du poste	Opérationnel
Identité du Salarié	
Nom, Prénom	
Statut, catégorie	Employé
Présentation du Service	
Composition du service	Directeur d'exploitation Responsable Administratif et Financier Service comptabilité Service administratif Chargé(e) de clientèle Agents de parc
Positionnement dans l'organigramme	Sous la responsabilité des directeurs d'exploitation, la Responsable Administratif et Financier et de la Cheffe d'agence
Activités du Poste	
Mission	Gestion du comptoir opérationnel Europcar La Tontouta
Activités du Poste	Accueil et conseil aux clients Gestion des réservations Tenue du parc automobile Gestion des factures Tenue des caisses Suivi et relationnel clientèle Liste non exhaustive amenée à évoluer avec l'activité
Éléments liés à la gestion du poste	Travail en accueil sur des tranches horaires Aéroport International en fonction de l'arrivée des vols
Compétences requises sur le poste	
Profil de poste	Connaître les principes de base liés à l'activité location de voitures courte durée <i>Les savoir-faire et savoir-être</i> de l'accueil et de la satisfaction client Utilisation des logiciels bureautiques (Word, Excel, IE, Powerpoint...) Utilisation logiciel spécifique location (Rentway) Savoir chercher l'information et la mettre en application Rigueur, méthode, disponibilité, gestion du stress, réactivité, initiatives, sens des priorités et travail d'équipe Anglais indispensable
Environnement	Lieu de travail: Aéroport de La Tontouta