

# OFFRE D'EMPLOI CDI

## STANDARDISTE (H/F)

### Le groupe RESALP

Il s'agit d'une entreprise opérant dans la Mobilité Voyageurs et le tourisme (autocars, autobus). La société a connu une évolution constante depuis 35 ans et emploie actuellement une centaine de collaborateurs. Son siège est installé dans les locaux neufs dans la magnifique région Briançonnaise et l'entreprise est également implantée dans les stations de l'Alpe d'Huez et des Deux Alpes. Le groupe recrute un standardiste (H/F) au siège.

### MISSIONS

Sous les ordres de la Directrice Commerciale et Marketing et du Président Directeur Général, la personne recrutée sera rattachée au service commercial et marketing et assurera les missions suivantes :

#### TÂCHES PRIORITAIRES

- Accueil téléphonique
- Gestion des remboursements de la LER55 et du Linkbus
- Suivi des statistiques et comptages commerciales

#### TÂCHES SECONDAIRES

- Accueil physique et vente de titres de transport à l'agence commerciale
- Réservation d'hôtels pour les conducteurs
- Suivi des cartes d'abonnements destinées aux conducteurs
- Export et mise à jour de fichiers des réservations pour la LER55, Linkbus et la Ligne 76
- Impression des listes de réservation des clients
- Suivi des réservations des hôtels

### COMPÉTENCES EXIGÉES

#### Excellente communication orale

- Clarté d'élocution : parler distinctement pour être bien comprise.
- Bonne maîtrise de la langue : vocabulaire adapté, grammaire correcte.
- Écoute active : comprendre les demandes sans faire répéter.

#### Politesse et courtoisie

- Accueillir chaque interlocuteur avec respect, patience et amabilité.
- Rester calme et professionnelle en toutes circonstances, même face à des personnes mécontentes.

#### Sens de l'organisation

- Gérer plusieurs appels simultanément.
- Prendre des messages précis et les transmettre correctement.

- Savoir prioriser les demandes urgentes.

#### Réactivité et efficacité

- Répondre rapidement aux appels.
- Savoir orienter efficacement vers le bon service ou la bonne personne.

#### Bonne présentation (même au téléphone)

- Avoir un ton chaleureux et professionnel : «le sourire s'entend au téléphone».

#### Maîtrise des outils informatiques

- Utilisation des standards téléphoniques, logiciels de gestion d'appels, messagerie, etc.

#### Discrétion et confidentialité

- Ne pas divulguer d'informations sensibles.
- Respecter la vie privée des clients et de l'entreprise.

#### Polyvalence

- Souvent amenée à faire de petites tâches administratives (accueil physique, courrier, prise de rendez-vous...).

**Anglais maîtrisé :** lu, parlé, écrit niveau B2 ou C1  
Une deuxième langue maîtrisée serait appréciée.

**Maîtrise de la suite Office :** Word, Excel, Power Point

### CONDITIONS D'EXERCICE

#### Conditions de travail

- Travail en journée
- Possibilité de travailler les week-ends en saisons (hiver+ été)
- Possibilité d'amplitudes horaires élargies.

#### Contraintes et difficultés du poste :

- Gestion de plusieurs missions en simultanée
- La réalisation des missions confiées doit s'adapter à la réalisation en amont et du délai d'exécution des missions confiées à d'autres services / organisation du temps de travail qui doit s'adapter à l'avancée des autres services et des urgences

#### Expériences & formations requises :

- Toute expérience en rapport avec les missions à effectuer est prise en compte. Un niveau Bac Pro secrétariat
- Connaissance du territoire
- Expérience de 2 ans sur un poste similaire est souhaitée.

### CONVENTION COLLECTIVE

Convention collective nationale des transports routiers et activités auxiliaires du transport. Référence dans la convention collective : Employé.

### SALAIRE & CONTRAT

**CDD saisonnier pour l'été, évolution possible en CDI : 37h hebdomadaires**

Salaire : 13,52€ brut horaire.

### CONTACTS

**En charge du recrutement l'équipe RH :**

arh@resalp.fr / 04 92 20 47 50

**Responsable du recrutement :**

Muriel TRISTANT - DRH