

Stage : chargé(e) d'études

Direction Marketing, Commerciales et Intermodalité Service Etudes, Data et Innovation

Présentation du poste

Sous la responsabilité du chargé d'études et d'écoute client senior, responsable des études et enquêtes chez Keolis Bordeaux Métropole, le/la stagiaire participera à la collecte, l'exploitation et l'analyse de l'ensemble des données qualitatives et quantitatives du réseau de transport TBM. Ces données sont principalement issues des enquêtes réalisées par KBM ou son autorité organisatrice (Bordeaux Métropole), mais également des différents outils et systèmes de remontées clients. Il/elle contribuera au développement et à l'approfondissement de la connaissance fine des déplacements de la clientèle du réseau TBM et de ses attentes afin d'améliorer les services et produits qui lui sont proposés.

Missions principales

- Prendre part aux enquêtes génériques et spécifiques portant sur l'offre, les services et la satisfaction du réseau TBM, de la compréhension du besoin à la présentation des résultats : traitement des demandes, réalisation des questionnaires, validation de la méthode, suivi terrain, analyse des résultats, bilan et présentation.
- Être le garant de la bonne qualité des données collectées
- Analyse secondaire de données issues des systèmes de remontées clients (Billettique, CRM...)
- Mise en place des monitorings adaptés sur un outil de Data Visualisation (Tableau Software)

Compétence requises

- . Maîtrise des méthodologies d'enquête et des outils de création de formulaires
- . Être à l'aise avec la data et les logiciels de traitement adaptés
- . Capacités d'analyse et de synthèse alliées à des compétences rédactionnelles avérées
- . Rigueur, organisation et méthode
- . Excellent relationnel, esprit d'équipe, sens du service, relation clients
- . Curiosité et ouverture d'esprit
- . Une appétence pour le secteur du transport public et/ou du digital serait un plus

Durée : 5 à 6 mois (au plus tôt) – Gratification : 577,50 € mensuels + carte de circulation

Pour plus de renseignements sur le poste vous pouvez me contacter au 05.57.57.89.79

Sinon merci de m'envoyer votre CV et lettre de motivation sur jonas.roux@keolis.com