

LOCALISATION	REGIE EAU D'AZUR – NICE – CRYSTAL PALACE SIEGE
INTITULE DU POSTE	CHARGE(E) DE CLIENTELE (MISSION 18 MOIS CDD – PLAN D'ACTION RECETTE EAU & ASSAINISSEMENT) (REA109-21)
HIERARCHIQUE	RESPONSABLE CLIENTELE
RAISON D'ETRE	<p>OBJECTIFS : s'assurer que tous les points de fournitures des services publics de l'eau potable et de l'assainissement sur le territoire EAU D'AZUR sont existants dans les différents systèmes d'information (Clientèle, SIG, etc.) et assujettis aux différentes redevances associées, Fiabiliser et dynamiser le fichier clients pour mieux les connaître : segmentation clients, syndicats de copropriétés, etc. et de facturer tous les points de comptage (suivi des clients dit annulés et résiliés, régulation du poids de la charge de la relève sur Nice).</p>
DESCRIPTION DES MISSIONS ET TACHES PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurer le traitement des appels téléphoniques en lien avec la cellule « recettes » (résiliés non repris, raccordés, raccordables, etc.) ▪ Assurer le traitement des réponses aux courriers entrants et des emails entrants en lien avec la cellule « recettes » (résiliés non repris, raccordés, raccordables, etc.) ▪ Assurer le traitement et la clôture des demandes des retours d'intervention terrain en lien avec la cellule « recettes » (résiliés non repris, raccordés, raccordables, etc.) ▪ Assurer le traitement de l'annulation/ré-émission de factures, refacturation complémentaire, ▪ Assurer la mise à jour administrative des dossiers clients (raccordés, raccordables, mise à jour d'index compteur, etc.) ▪ Envoyer des courriers types aux clients ▪ Respecter les procédures mises en place et appliquer les consignes données par le Responsable du centre relation client
PROFIL REQUIS	
COMPETENCES TECHNIQUES	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissances de l'activité clientèle. - Maîtrise du logiciel Waterp. - Maîtrise des outils bureautique (Pack Office). - Maîtrise des règles d'accueil, de conduite et de clôture d'entretien - Bonne maîtrise de l'orthographe et de la grammaire
EXPERIENCES PROFESSIONNELLES ET FORMATION SOUHAITEE	<ul style="list-style-type: none"> - Formation type Bac + 2 commerce ou équivalent - 1^{er} expérience en relation clientèle - Facilité avec l'outil téléphonique et bureautique. - Idéalement, bonne connaissance technique du métier
QUALITES RECHERCHEES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sérieux, rigueur, discrétion. ▪ Qualités d'écoute, de compréhension et d'analyse ▪ Bonne aisance relationnelle, ▪ Polyvalence. ▪ Sens du service public et de la satisfaction du client