

<b>LOCALISATION</b>	<b>REGIE EAU D'AZUR – NICE – CRYSTAL PALACE SIEGE</b>
<b>INTITULE DU POSTE</b>	<b>CHARGE(E) DE CLIENTELE (MISSION 18 MOIS CDD)</b>
<b>HIERARCHIQUE</b>	<b>RESPONSABLE CLIENTELE</b>
<b>RAISON D'ETRE</b>	Assurer la relation clientèle pour apporter une réponse concrète et immédiate aux demandes et aux réclamations des clients au sein du Centre Relation Clientèle.
<b>DESCRIPTION DES MISSIONS ET TACHES PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Effectuer la saisie en masse des demandes de mensualisation et de prélèvement automatique</li> <li>▪ Assurer le traitement des réponses aux courriers entrants et des emails entrants</li> <li>▪ Assurer le traitement et la clôture des demandes des retours d'intervention terrain et des demandes de l'Agence comptable (liquidation/redressement judiciaire, NPAI, ...)</li> <li>▪ Assurer le traitement de l'annulation/ré-émission de factures, refacturation complémentaire, ...</li> <li>▪ Assurer le traitement de la facturation quotidienne des résiliations de contrats et/ou abonnements</li> <li>▪ Assurer le traitement amont de la mise à jour des ensembles immobiliers dans le cadre des individualisations de compteurs pour la préparation à la facturation des compteurs généraux</li> <li>▪ Assurer le traitement des appels téléphoniques</li> <li>▪ Assurer la mise à jour administrative des dossiers clients (saisie de coordonnées bancaires, mise à jour d'index compteur, etc.)</li> <li>▪ Assurer la création des nouveaux points de fourniture à réception des devis de branchements</li> <li>▪ Envoyer des courriers types aux clients</li> <li>▪ Respecter les procédures mises en place et appliquer les consignes données par le Responsable du centre relation client</li> </ul>
<b>PROFIL REQUIS</b>	
<b>COMPETENCES TECHNIQUES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissances de l'activité clientèle.</li> <li>- Maîtrise du logiciel Waterp.</li> <li>- Maîtrise des outils bureautique (Pack Office).</li> <li>- Maîtrise des règles d'accueil, de conduite et de clôture d'entretien</li> <li>- Bonne maîtrise de l'orthographe et de la grammaire</li> </ul>
<b>EXPERIENCES PROFESSIONNELLES ET FORMATION SOUHAITEE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formation type Bac + 2 commerce ou équivalent</li> <li>- 1<sup>er</sup> expérience en relation clientèle</li> <li>- Facilité avec l'outil téléphonique et bureautique.</li> <li>- Idéalement, bonne connaissance technique du métier</li> </ul>
<b>QUALITES RECHERCHEES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sérieux, rigueur, discrétion.</li> <li>▪ Qualités d'écoute, de compréhension et d'analyse d</li> <li>▪ Bonne aisance relationnelle,</li> <li>▪ Polyvalence.</li> <li>▪ Sens du service public et de la satisfaction du client</li> </ul>