

LOCALISATION	EAU d'AZUR – NICE – CRYSTAL PALACE SIEGE
INTITULE DU POSTE	COORDINATEUR.TRICE (REA043-23)
HIERARCHIQUE	RESPONSABLE SERVICE CENTRE RELATION CLIENTELE
RAISON D'ETRE	Encadrer et superviser une équipe de chargés.es de clientèle au sein du Centre Relations Clients (CRC).
DESCRIPTION DES MISSIONS ET TACHES PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ MANAGER UNE EQUIPE DE CHARGE.ES CLIENTELE SUR LE PLATEAU <ul style="list-style-type: none"> - Assurer la diffusion des informations et répondre à leurs sollicitations, - Etablir les plannings, gérer les ajustements et définir les méthodes de travail, - Participer au recrutement, à l'intégration et à l'évaluation des chargés.es clientèle, - Assurer la formation métier et proposer les actions de développement, ▪ S'ASSURER DE LA BONNE GESTION DE LA RELATION CLIENT <ul style="list-style-type: none"> - Assurer la relation clientèle d'une équipe avec une compétence particulière dédiée aux clients de la promotion immobilière, syndicats, bailleurs sociaux, - Assurer quotidiennement la distribution des courrier/emails (volumétrie importante) - Suivre les flux entrants - Rédiger certains courriers complexes ou sensibles, - Assurer certains appels difficiles ou litigieux / appels grands comptes - Réaliser les différents reportings d'activité - Vérifier les non valeurs, les factures et certains courriers clients, - Assurer la coordination avec les autres services et directions - Déployer les actions marketing (campagnes d'appels sortants...) / services, - Participer à l'amélioration continue de l'activité, être force de proposition sur les outils, process, et participer à la définition des objectifs de performance, - Veiller à l'application des règlements de service et procédures ▪ QUALIFICATION DES DONNEES CLIENTS DANS LE SYSTEME D'INFORMATION <ul style="list-style-type: none"> - Accompagner les chargés.es clientèle dans le traitement et le stockage de l'information pour faciliter les prises de décision, - S'assurer de la bonne saisie/gestion des données clients dans les fichiers abonnés, - S'assurer du traitement des retours d'interventions de la part des techniciens et de la clôture du dossier, - Veiller au respect du Règlement Général sur la Protection des Données.
SPECIFICITES DU POSTE	Plage horaire entre 8h et 19h du lundi au vendredi + permanence le samedi matin (1 fois toutes les 6 semaines) / Travail en open-space
PROFIL REQUIS	
COMPETENCES TECHNIQUES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bonne maîtrise du management d'équipe ▪ Maîtrise des techniques de conduite d'entretiens et de gestion des conflits ▪ Maîtrise du progiciel de gestion de la relation Client ▪ Maîtrise de la facturation de l'eau, de tarification et des règlements de service ▪ Parfaite aisance de l'outil téléphonique et bureautique ▪ Compréhension technique de l'environnement Eau Potable et Assainissement
EXPERIENCES PROFESSIONNELLES ET FORMATION SOUHAITEE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ BTS Management Commercial Opérationnel et Digitalisation de la Relation Client / DUT Techniques de commercialisation ▪ Expérience 5 ans dans le métier clientèle issue de l'environnement eau potable / assainissement/ énergie ▪ Expérience d'un logiciel type CRM
QUALITES RECHERCHEES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autonomie ▪ Écoute active et résolution de problèmes ▪ Capacité d'adaptation et maîtrise de soi

EAU d'AZUR

Crystal Palace
 369/371, Promenade des Anglais
 CS 53135 - 06203 NICE cedex 3
 RCS Nice / SIREN 802630608
eaudazur.com

DRH – PROCEDURE RECRUTEMENT
 FICHE DE POSTE