

LOCALISATION	EAU D'AZUR –CRYSTAL PALACE – NICE
INTITULE DU POSTE	CHARGE.E DE LA GESTION DES PAIEMENTS PAR TELEPHONE (REA011-25)
HIERARCHIQUE	AGENT COMPTABLE
RAISON D'ETRE	Assurer l'accueil téléphonique des clients de l'agence comptable pour le paiement des factures d'eau et d'assainissement
DESCRIPTION DES MISSIONS ET TACHES PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réceptionner et traiter les appels téléphoniques des clients souhaitant payer par carte bancaire ou obtenir des délais de paiement pour leur(s) factures d'eau et d'assainissement ▪ Réaliser un premier niveau de conseil et de qualification du besoin client ▪ Réorienter si besoin vers le bon interlocuteur ▪ Vérifier la présence de tous les éléments permettant de traiter les opérations conformément à la réglementation et aux procédures métiers ▪ Traiter les opérations de paiement jusqu'à extinction complète de l'opération (encaissement) et à sa vérification ▪ S'assurer du suivi et de la résolution de la demande du client ▪ Assurer le recouvrement des factures contrats ▪ Gérer les réclamations sur les facturations de l'année en cours ▪ Assurer la mise à jour de la base clients et le suivi des demandes de contact affectés à l'agence comptable ▪ Participer à l'amélioration des processus dans son domaine d'activité ▪ Participer aux autres tâches de l'agence comptable qui pourront être évolutives : gestion du courrier et répartition entre les différents pôles, en fonction de la volumétrie des appels, tâches ponctuelles de recouvrement
COMPETENCES TECHNIQUES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maîtrise des règles d'accueil, de conduite et de clôture d'entretien ▪ Connaissances relatives aux réglementations (instruction sur le recouvrement des produits locaux), processus internes et législation en vigueur ▪ Maîtriser les éléments nécessaires à la mise à jour de la fiche client ▪ Savoir interpréter la synthèse client, l'historique de facturation et le compte client ▪ Connaître le fonctionnement du site web « Agence En Ligne » (AEL) ▪ Maîtrise du logiciel WATERP et de PAYZEN si possible ▪ Maîtrise de l'orthographe et de la grammaire
EXPERIENCES PROFESSIONNELLES ET FORMATION SOUHAITEE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formation niveau Bac : assistante de gestion ▪ Facilité avec les outils téléphonique et bureautique
QUALITES RECHERCHEES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sérieux, rigueur, discrétion ▪ Aisance avec les chiffres ▪ Qualités d'écoute de compréhension et d'analyse ▪ Esprit d'équipe et qualités relationnelles avérées ▪ Sens du service public et de la satisfaction client