

LOCALISATION	EAU D'AZUR – NICE – CRYSTAL PALACE SIEGE
INTITULE DU POSTE	CHARGE(E) DE CLIENTELE
HIERARCHIQUE	RESPONSABLE CLIENTELE
RAISON D'ETRE	Assurer la relation clientèle pour apporter une réponse concrète et immédiate aux demandes et aux réclamations des clients au sein du Centre Relation Clients
DESCRIPTION DES MISSIONS ET TACHES PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Effectuer la saisie en masse des demandes de mensualisation et de prélèvement automatique ▪ Assurer le traitement des réponses aux courriers entrants et des emails entrants ▪ Assurer le traitement et la clôture des demandes des retours d'intervention terrain et des demandes de l'Agence comptable (liquidation/redressement judiciaire, NPAI, ...) ▪ Assurer le traitement de l'annulation/ré-émission de factures, refacturation complémentaire, ... ▪ Assurer le traitement de la facturation quotidienne des résiliations de contrats et/ou abonnements ▪ 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 ▪ Assurer le traitement des appels téléphoniques ▪ Assurer la mise à jour administrative des dossiers clients (saisie de coordonnées bancaires, mise à jour d'index compteur, etc ...) ▪ Assurer la création des nouveaux points de fourniture à réception des devis de branchements ▪ 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 d ▪ Bonne aisance relationnelle, ▪ Polyvalence. ▪ Sens du service public et de la satisfaction du client