

LOCALISATION	EAU d'AZUR – NICE – CRYSTAL PALACE SIEGE
INTITULE DU POSTE	COORDINATEUR.TRICE
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 PATEAU <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 courriers/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 logiciel 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