



Conseiller relations clients H/F

Approvisionner en eau et gérer l'assainissement de 100 000 abonnés et de plus de 300 000 usagers, telle est la mission de la Société Publique Locale Eau du Ponant. Chaque jour, nos équipes (plus de 190 salariés) gèrent en proximité l'ensemble du cycle de l'eau sur un large territoire du nord Finistère. Dans le cadre d'un remplacement, nous recherchons aujourd'hui un Conseiller relations clients (H/F). Rattaché(e) au département Relations clients et administration des ventes et sous la direction d'une responsable d'équipe, vos missions principales se déclineraient de la manière suivante :

En centre d'appel, en « back office », ainsi qu'en accueil physique :

- Assurer le traitement des demandes des usagers (abonnements, réclamations, créations d'avois, relances aux usagers, demande de travaux, prise de rendez-vous, etc)
- Assurer l'interface entre les usagers et les services internes à Eau du ponant dans le cadre de demandes d'intervention (filtrage des demandes, qualification des urgences, émission de devis, constitution de dossiers travaux, transfert des demandes d'intervention, contacts à l'utilisateur, etc)
- Conseiller et renseigner les usagers sur toute question relative à leur situation individuelle (suivi des demandes de subvention, périodicité de prélèvement, etc) ou avec tout événement et activité en lien avec Eau du Ponant
- Elaborer les réponses écrites de tous niveaux de complexité en s'appuyant sur les dispositions réglementaires en vigueur

De profil bac à bac +2, vous justifiez d'une expérience de 2 années sur un poste similaire. Vous maîtrisez l'outil informatique (bureautique et logiciels de gestion clientèle) ainsi que les techniques de conduite d'entretien. Doté(e) de réelles qualités d'organisation et de polyvalence, vous savez utiliser avec réactivité les procédures et les outils mis à votre disposition en fonction de la demande de votre interlocuteur. Vous êtes enfin reconnu(e) pour votre aisance relationnelle et rédactionnelle, votre capacité de pédagogie et votre sens du service, nécessaires à la création d'une relation de qualité, tant au sein de l'entreprise qu'au contact des usagers.

Vous vous reconnaissez dans ce profil... rejoignez-nous !

Poste : Conseiller clientèle H/F

Localisation : Brest (Guipavas)

Société : Société Publique Locale Eau du Ponant

Date limite de candidature : 07/12/2021

Type de contrat : CDI

Temps de travail : 35h ATT

Date d'embauche : Dès que possible

Statut : Non cadre

Personnes en charge du recrutement: Louise DESMARCHELIER - responsable du département, Maryline SBARDELIN - responsable d'équipe, Gaëtan ABIVEN - chargé de développement RH

1/1

Adresser lettre de motivation et curriculum vitae à l'attention de la Direction des Ressources Humaines de la Société Publique Locale Eau du Ponant, 210 bd François Mitterrand CS 30117 GUIPAVAS - 29802 BREST CEDEX 9 ou par mail à recrutement@eauduponant.fr