



FICHE DE POSTE : TELE-CONSEILLER(E) SERVICE CLIENTÈLE

Société

Enercoop, fournisseur d'électricité renouvelable, occupe une place particulière sur le marché français de l'électricité. Créée en 2005, Enercoop fonctionne de manière coopérative en regroupant des producteurs indépendants d'électricité produite à partir de sources d'énergie renouvelables. Société à but non lucratif, Enercoop a comme objectif la promotion de la maîtrise de l'énergie et des énergies renouvelables. Dans le cadre de son développement, la coopérative recrute un(e) Télé-conseiller(e) Service Clientèle.

Caractéristiques du poste

Type de contrat : CDD 6 Mois
Prise de fonction : Immédiat
Temps de travail : 35h
Lieu de travail : Paris 7^e

Description du poste

- Pour faire face à un surcroît d'activité vous rejoignez l'équipe du Service Client.
- Vous participerez au traitement des demandes des clients (réception et traitement des demandes par téléphone, courriels et courriers postaux)
- Dans ce cadre, vous interviendrez sur tous les changements liés à la vie du contrat : modifications techniques, modifications de coordonnées, calcul de mensualisation, rectifications et explications de factures, etc...
- Vous pourrez être amené à intervenir sur l'ensemble de la chaîne de gestion des consommateurs ; cela concerne, par exemple, l'aide sur la prise en charge des nouveaux contrats, l'aide sur le processus de facturation ou de recouvrement.
- Vous serez en prise directe et quotidienne avec le système d'information de la coopérative : Crm (SUGARCRM), Outil de facturation (PRACDIS), Interface logicielle avec le réseau de distribution d'électricité (SGE), Outil de gestion d'incident (REQUEST TRACKER), Outils bureautiques (OPEN OFFICE...).

Profil recherché

- Formation : Bac+2 ou supérieur.
- Une première expérience à des fonctions similaires est un atout.
- Goût de la relation clientèle, amabilité, capacité à gérer des situations conflictuelles.
- Bonne maîtrise des outils informatiques / Aptitude à travailler avec des progiciels complexes.
- Rigueur et sens de l'organisation.
- Un intérêt pour les questions environnementales, le développement durable et l'économie sociale et solidaire est souhaitable.

Merci d'envoyer CV et lettre de motivation, par courrier électronique uniquement, à recrutement@enercoop.fr au format :

gestion_client_CV_nom_prénom.pdf et gestion_client_LM_nom_prénom.pdf