

Cayenne, le 22 juillet 2019

PUBLICITE DE POSTE A POURVOIR

Contrat à durée déterminée (CDD 12 mois)

Mise en place : août 2019

POSTE : Employé administratif principal 1^{er} échelon (Coefficient 182/218).

LIEU D'EMBAUCHE : Agence clientèle de Katoury (Cayenne).

DEFINITION :

Sous la responsabilité du Responsable des Agences clientèle, dans le cadre d'un remplacement partiel à durée déterminée, vos fonctions principales de chargé de facturation sont de gérer les données à toutes les étapes de la vie des contrats (intégrations, mise à jour des avenants, perte de contrats, conquête, reconquête) et d'être en contact avec les équipes e-gee pour le paramétrage des contrats avant la mise en production. Vous participerez à mettre à jour les tarifs dans e-gee, établir les factures de 120 m3, à faire la cohérence des dates des calendriers de service et des cycles de facturation, identifier et corriger les anomalies et variations de volume et tarifs, développer des relations constructives et de confiance avec vos interlocuteurs des autres services de l'ARC ou des agences techniques, de maîtriser et collecter toutes les données et statistiques liées à l'activité clientèle et élaborer les RADs sur l'aspect clientèle. Vous aurez à charge de mettre en œuvre, avec une part d'initiative, les directives et instructions que vous recevrez du Chef d'Agence de Gestion Clients (AGC). Des déplacements pourront être nécessaires.

Pour cela, vous utiliserez les moyens et outils NTIC (email, téléphone, internet...) de l'entreprise.

Les principales tâches sont :

- Mettre en œuvre les événements contractuels et gérer et suivre les écarts ;
- Suivre et contrôler la facturation ;
- Analyser les bases de données, identifier les anomalies et les corriger ;
- Mettre à jour les tarifs ;
- Gérer les conventions de facturation avec d'autres délégataires et les facturations des clients industriels ;
- Préparer la facturation « au fil de l'eau » ;
- Alerter lors d'un décalage ou pic d'activité ;
- Contrôler les cas particuliers ou complexes ;
- Réaliser la facturation des clients spécifiques et des cas particuliers. (RNR...) ;
- Participer à la constitution des RAD ;
- Lancer les requêtes et statistiques qui permettent de répondre aux interlocuteurs internes et externes sur les volumes facturés, le nombre de clients actifs, le volume ;
- Etre force de proposition.

LOCALISATION :

Rattaché au service clientèle de Katoury de Cayenne, sous la responsabilité de Monsieur Jean MALEDON, Responsable de l'AGC.

FORMATION ET EXPERIENCE :

Cet emploi est accessible pour un candidat justifiant d'un BAC+2 justifiant d'une expérience professionnelle dans un poste similaire.

COMPETENCES SPECIFIQUES :

- Avoir des qualités d'analyse, rédactionnelles et synthèse ;
- Avoir une aisance avec les chiffres et les calculs ;
- Maitriser des logiciels bureautiques (Word, PowerPoint) et plus particulièrement d'Excel et ses tableaux croisés ;
- Construire et éditer des requêtes pour identifier les anomalies ;
- Posséder des capacités d'écoute et un très bon relationnel ;
- Avoir le sens du service client ;
- Suivre rigoureusement les dossiers.

Ce poste nécessite une bonne maîtrise de la bureautique, de la langue française, mais aussi de la connaissance et de la pratique des techniques de communication téléphonique pour développer un bon relationnel.

Il est demandé la maîtrise de la gestion des clients et la pratique de langues étrangères (anglais, portugais, espagnole...).

EXPERIENCE et QUALITES :

Il est nécessaire d'être titulaire du permis VL, d'avoir une connaissance des métiers de l'eau et de l'assainissement.

Enfin, ce poste nécessite une capacité d'intégration rapide dans l'équipe en place et requiert une grande motivation, autonomie, polyvalence, disponibilité, confidentialité, rigueur, fiabilité, responsabilité, esprit d'équipe et d'entreprise.

Il est aussi important de posséder une bonne expression écrite et orale, la maîtrise de soi, une bonne capacité d'écoute, d'analyse et de synthèse.