

Cayenne, le 05 novembre 2020

## **PUBLICITE DE POSTE A POURVOIR**

**Contrat à durée déterminée (CDD)**

**Mise en place : novembre 2020**

**POSTE : Employé administratif 1<sup>er</sup> échelon (Coefficient 165/211).**

**LIEU D'EMBAUCHE : Agence clientèle de Kourou.**

### **DEFINITION :**

Agent possédant de bonnes connaissances bureautique, justifiant d'au moins deux ans de pratique dans le domaine administratif de la gestion clientèle (dépouillement et enregistrement de documents, travaux chiffrés, rédaction de correspondances, constitution et tenue de dossiers, rédaction de bordereaux de saisie informatique, relation clientèle...). Il aura à charge de mettre en œuvre, avec une part d'initiative, les directives et instructions qu'il recevra du service. Des déplacements pourront être nécessaires.

Son rôle principal est de participer à la gestion et l'accueil des clients pour des opérations de renseignements, conseil et orientation : c'est-à-dire l'accueil physique (encaissements, prises d'abonnement, résiliations...) et à l'accueil téléphonique régional des clients. Pour cela, il utilisera les moyens et outils NTIC (email, téléphone, internet...).

Les principales tâches sont :

- se conformer avec rigueur aux procédures et consignes de travail ;
- accueillir et traiter les demandes de la clientèle ;
- qualifier et analyser les demandes ;
- réaliser des abonnements et résiliations ;
- enregistrer et encaisser les sommes dues pour les services vendus dans le logiciel clientèle ;
- délivrer les attestations de paiement ;
- contrôler sa caisse et se soumettre à des contrôles ;
- mettre en œuvre et garantir le traitement administratif des encaissements ;
- calculer et mettre en œuvre des échéanciers ;
- gérer les différents modes de paiements ;
- assurer la transmission des données avec les autres composantes du service et de l'entreprise ;
- réceptionner et vérifier les informations écrites (bordereaux, facture...) ;
- pointer, ordonner et classer les pièces et documents à saisir ;
- s'adapter en permanence à des interlocuteurs très divers,
- maintenir une attention prolongée malgré des tâches répétitives ;
- maîtriser la pratique des outils bureautique Word et Excel
-

**LOCALISATION :**

Rattaché à l'Agence Régionale Clientèle de la SGDE, le poste est placé sous la responsabilité du responsable du pôle clientèle du secteur KSI.

**FORMATION ET EXPERIENCE :**

Cet emploi est accessible pour un candidat justifiant d'un BAC ou BAC+2 dans le domaine de la relation client et d'une expérience professionnelle dans un poste similaire.

**COMPETENCES SPECIFIQUES :**

Ce poste nécessite une bonne maîtrise de la bureautique, la maîtrise de la langue française et de l'orthographe, la connaissance et la pratique des techniques d'accueil (physique et téléphonique), la prise de note, la transmission des informations et la relance, le suivi des dossiers et un bon relationnel.

Pour ce poste, il est souhaité l'utilisation des moyens modernes de communications et de gestion des clients ainsi que la pratique de langues étrangères (anglais, portugais, espagnole...).

**EXPERIENCE et QUALITES :**

Ce poste nécessite une capacité d'intégration rapide dans l'équipe en place et requiert une grande motivation, autonomie, polyvalence, disponibilité, confidentialité, rigueur, fiabilité et responsabilité. Vous devez avoir le sens de la relation client.

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

Il est nécessaire d'être titulaire du permis VL.

Pour candidater :

[shd-fran-recrutementsgde@suez.com](mailto:shd-fran-recrutementsgde@suez.com)