

Cayenne, le 05 novembre 2020

PUBLICITE DE POSTE A POURVOIR
Contrat à durée déterminée (CDD 12 mois)
Mise en place : novembre 2020

POSTE : **Employé administratif principal 1er échelon (Coefficients 182/218).**

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

DEFINITION :

Sous la responsabilité du Superviseur du Guichet unique, vos fonctions principales sont de participer à la gestion de la relation avec l'ensemble des clients.

Dans ce cadre, vos missions principales consisteront à contribuer à l'excellence de la qualité de la relation clients particulier, professionnel et Collectivités. Vous possédez une connaissance certaine en administration de la clientèle (dépouillement et enregistrement de documents, travaux chiffrés, rédaction de bordereaux de saisie informatique, réclamations clientèle...) et aurez à charge d'appliquer, les directives et instructions que vous recevrez du service pour la gestion clientèle.

Les principales tâches sont :

- Qualifier et analyser la demande ;
- Renseigner les bases informatiques ;
- Apporter des conseils sur l'utilisation de l'eau ;
- Traiter les demandes d'informations et les réclamations clients à travers différents canaux (courriers, mails et accueil physique) à savoir : qualifier et analyser la demande, gérer les rendez-vous, renseigner les bases informatiques, proposer des solutions de paiement adaptées au profil du client dans le respect des procédures, apporter des conseils sur l'utilisation de l'eau... ;
- Participer à l'amélioration continue de la satisfaction client (être force de proposition sur les améliorations de la qualité du service rendu) ;
- Gérer des rendez-vous
- Proposer des solutions de paiement adaptées au profil du client dans le respect des procédures

Compétences spécifiques :

- Vous maîtrisez les techniques de communication en réception d'appels ;
- Vous devez avoir des qualités d'analyse, rédactionnelles et d'esprit de synthèse ;
- Vous savez utiliser les logiciels bureautiques (Excel, Word, PowerPoint) ;
- Vous avez des capacités d'écoute et un très bon relationnel ;
- La connaissance des métiers de l'eau et de l'assainissement serait un plus.

LOCALISATION :

Rattaché à l'Agence Régionale Clientèle de la SGDE à Cayenne, le poste est placé sous la responsabilité du responsable du guichet unique et de l'agence en ligne (superviseur).

FORMATION ET EXPERIENCE :

De formation Bac ou Bac+2, vous possédez une première expérience réussie de gestion de la relation client et de travail en centre d'appels téléphonique.

COMPETENCES SPECIFIQUES :

Ce poste nécessite une bonne maîtrise de la bureautique et de l'accueil et des qualités suivantes :

- Aisance relationnelle, dynamisme et sourire ;
- Sens de l'écoute développé, empathie ;
- Capacité d'assimilation ;
- Sens de la relation client et du service ;
- Rigueur autonomie et réactivité ;
- Disponibilité et assiduité ;
- Esprit d'équipe ;
- Esprit d'entreprise ;
- Capacité à rendre compte ;
- Souci de la satisfaction client et de l'image de marque de la Société.

Pour candidater :

Shd-fran-recrutementsgde@suez.com