



Poitiers



Permanent



Octobre 2024

Dirigé par des élus, Eaux de Vienne-Siveer est un établissement public local qui emploie 400 agents. Il œuvre au quotidien à la gestion de l'eau potable et de l'assainissement dans la Vienne, à une échelle quasiment départementale, et mène une démarche de préservation et de protection de la ressource en eau.

Notre force, c'est la proximité auprès de nos abonnés, notre politique de solidarité entre territoires et notre recherche permanente de procédés techniques innovants.

Nous rejoindre, c'est participer à délivrer un service public performant, 365 jours par an, 24h/24.

MISSIONS DU POSTE

- Être le référent métier pour tous les aspects techniques et logiciels :
 - Instruire les demandes clientèle de niveau 2 (demandes adressées au Siège ou transmises par les centres) et assurer la rédaction des courriers de réponse,
 - Assurer la transmission et le suivi des dossiers contentieux en lien avec le Service juridique (retours commissions abonnés, sinistres, protocoles),
 - Assurer la préparation et le suivi des dossiers commissions « relations abonnés et solidarités » et la préparation des dossiers de la Médiation de l'eau,
 - Assurer le relais auprès du prestataire de téléphonie sur les évolutions de paramètres (SVI, messages d'accueil),
 - Faire l'interface entre les centres, le Siège et le SGC:
 - en interne, auprès des Responsables clientèle, des abonnés (réclamations niveau 2) et de la Cheffe de projet clientèle/ facturation/relève
 - en externe auprès des partenaires/prestataires (SGC, Agence de l'eau, communes...)
- Assurer la coordination transversale du service relation client :
 - Assister la Responsable de service dans la mise en œuvre de procédures clientèle et leur suivi,
 - Accompagner le service assainissement sur la gestion de la relation clientèle (référénté téléphonie, coordination des processus de traitement des réclamations en prévention de la phase contentieuse, information quant aux évolutions de traitement des réclamations, support au traitement de certains dossiers),
 - Produire les indicateurs d'activités du service relation client en lien avec les centres (téléphonie, réclamations...)
- Être le Référent métier de l'Agence en ligne :
 - Effectuer le recettage des versions, Actualiser les contenus, Mettre à jour des actualités, Suivre les connexions, Gérer les dysfonctionnements, Contrôler le suivi du traitement des données, Assurer le classement et l'archivage
- Assurer en l'absence de la Responsable de la relation clientèle:
 - le suivi et la gestion du service clientèle du Siège, la participation à des cellules de crise ou autres instances, Animer des réunions de coordination
 - Assurer la représentation du service relation client auprès de partenaires

PROFIL RECHERCHÉ

Issu-e d'une formation BTS management commercial opérationnel ou équivalent avec une expérience souhaitée dans la relation clientèle.

Pourvu-e de qualités en matière rédactionnelles et de gestion de réclamations, vous mettez en exergue votre sens de l'écoute, vos capacités à vous adapter aux changements et à gérer les conflits. Vous serez capable de travailler en autonomie, avec rigueur et discrétion. Vos connaissances des techniques de gestion de conflits et de gestion de la réclamation seront de vrais atouts pour réussir cette prise de fonction.

Vous serez également en mesure de réaliser divers documents et courriers en lien avec la gestion des abonnés.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Rémunération : titulaire ou contractuelle et régime indemnitaire en vigueur dans l'établissement + avantages CNAS + Titres restaurant + RTT + participations prévoyance et mutuelle.

Le poste est ouvert en Catégorie B, au grade De rédacteur à rédacteur principal de 1ere classe
Permis B

Candidature (CV et dernier arrêté de situation si statutaire) à envoyer par mail avant le 16/09/2024 :

recrutement@eauxdevienne.fr

Votre service public départemental de l'eau