

Poste : Chef d'équipe clientèle F/H

Service : Gestion et service aux usagers

Contrat : CDI de droit privé de 39 heures.

« La Régie des Eaux Gessiennes est située dans la région du Pays de Gex, au pied du Jura et à 10 km du lac Léman. Elle bénéficie d'une attractivité et d'un fort dynamisme économique et assure la production, la distribution et la facturation de l'eau potable sur l'ensemble du territoire Gessien auprès de ses 34 500 abonnés. Elle collecte et traite les eaux usées des 27 communes de Pays de Gex Agglomération ».

VOS MISSIONS PRINCIPALES

Rattaché(e) à la Directrice administrative et financière, vous aurez les missions principales suivantes :

- Piloter, animer et gérer le planning d'une équipe de 3 personnes ;
- Organiser et coordonner la mise en place de l'activité de la relation clientèle ;
- Analyser la demande et apporter la réponse par le canal le plus adapté (téléphone, mail, agence en ligne, passage en agence, etc.) ;
- Gérer les dossiers de réclamation et les dossiers complexes ;
- Établir un diagnostic et initier les demandes d'interventions techniques ;
- Suivre et contrôler l'activité du service et faire des reportings réguliers ;
- Appliquer et consolider les procédures internes ;
- Porter une attention à l'éthique du service public et à la qualité d'accueil des usagers ;
- Travailler en transversalité avec les services d'exploitation techniques ;
- Animer l'élaboration collective de projet ;
- Apporter une aide permanente au service.

PROFIL

- BAC+2 minimum en management des Unités commerciales, Négociation Relation Clients ;
- Une expérience significative dans la gestion d'équipe au sein d'un service client ;
- Sens du travail en équipe, partage de nos valeurs de solidarité ;
- Capacité d'analyse, d'écoute et de synthèse ;
- Aisance relationnelle, sens du contact ;
- Pédagogie dans la relation usagers, maîtrise de soi, sens du service public ;
- Capacités rédactionnelles et oratoires indispensables ;
- Méthodologie, rigueur et gestion des priorités.

DISPOSITIONS CONTRACTUELLES

- JRTT
- 13ème mois
- Prime annuelle
- Chèques déjeuner
- Mutuelle famille
- Aide au logement
- Permis B indispensable

Envoi des candidatures (CV + lettre de motivation) **avant le 28 février 2023** à :
Service ressources humaines
200, rue Édouard Branly, Technoparc, BP63, 01630 Saint-Genis-Pouilly
Ou Par mail à : rh@reoges.fr