

MATINALE NOUVEL ELAN

Numéro Offre n° 14b



POSTE : Responsable Clientèle de Proximité		Nombre de poste :
Nature Contrat	<input checked="" type="checkbox"/> CDI TPS PLEIN <input type="checkbox"/> CDD <input type="checkbox"/> Intérim	
Description de l'entreprise	Pure Player de l'eau et des services essentiels, le Groupe Saur œuvre pour la protection de l'environnement au cœur des territoires qu'il dessert. Depuis toujours, Saur agit pour offrir la même qualité de service aux petites communes, aux grandes métropoles et aux industriels, guidé par sa raison d'être : redonner à l'eau la valeur qu'elle mérite.	
Missions	<ul style="list-style-type: none"> • Encadrer les équipes des conseillers clientèle localisés sur des multi sites : management, accompagnement, développement des compétences, animation des rituels collectifs et individuels, • Organiser et manager l'activité « front office », vous devrez : - superviser la mise en œuvre des directives de gestion des flux téléphoniques, web et courriers - assurer l'atteinte des objectifs individuels et collectifs, - assurer la réponse aux demandes des clients collectivité - garantir le bon traitement des réclamations, • Organiser et manager l'activité « back office » : vous devrez - organiser et superviser l'ensemble de l'activité en lien avec les engagements financiers - organiser et superviser les activités (facturation, relève des compteurs d'eau et des anomalies, dégrèvements, demandes complexes...), • Etablir et garantir une relation de confiance avec les Collectivités de votre territoire (reporting, transparence, définition de plans d'actions, animation de réunion), • Vous assurer de la satisfaction de vos clients (Usagers et Collectivités), • Superviser le partage des informations essentielles au bon fonctionnement du service, • Assurer le reporting de l'ensemble de vos missions auprès de la Directrice de la Relation Client NORD EST 	
Pré requis	<input checked="" type="checkbox"/> Permis : <input checked="" type="checkbox"/> Obligatoire <input type="checkbox"/> Souhaité <ul style="list-style-type: none"> • Bac +4 ou expérience professionnelle équivalente • 5 ans d'expérience dans la gestion de la relation client 	
Profils	Rigoureux(se), autonome, dynamique et avez le sens du service. Vos aptitudes au management, à la communication interne/externe et à la prise de décision vous permettront de mener votre mission. Vous serez amené à devoir maîtriser l'ensemble des outils informatique nécessaire à votre activité.	
Jours et Horaires de Travail		
Avantage	<ul style="list-style-type: none"> • Couverture sociale financée à plus de 50% • Complémentaire frais de santé (pour couvrir vos dépenses de santé en complément de la Sécurité sociale) • Possibilité d'ouvrir votre Plan d'Epargne Groupe et PERECO • RTT (environ 14 jours selon les années) 	
Rémunération mensuelle	39695 et 58467euros selon votre profil, versé sur 13,3 mois (annuel brut) Prime fixe de 400 €* (brut) Pourra s'y ajouter une rémunération variable	
Lieu (dépt)	Essonne (91) - Épinay-sous-Sénart, Essonne (Déplacements : fréquents et réguliers sur les départements (77-78-91-52-51-89)	