

NOUS RECRUTONS:

CHARGE DE SERVICE CLIENT ENERGIE F/H

Endesa Energia France est un fournisseur d'électricité, de gaz naturel et de services énergétiques en France. Avec plus de 20 ans d'expérience, l'entreprise est un acteur de référence en B2B. Elle favorise la transition énergétique en proposant des solutions alliant efficacité et respect de l'environnement.

Endesa Energia France est la succursale d'ENDESA, premier fournisseur d'électricité et deuxième opérateur gazier en Espagne, filiale du Groupe ENEL, leader mondial de l'énergie.

LA FONCTION

Afin d'accompagner la forte croissance du portefeuille vers l'électricité, vous rejoignez une entreprise internationale, dynamique et à taille humaine, avec le défi d'accompagner le Service client et Qualité Commerciale.

Le poste, est basé à Paris ou à Lyon au choix (télétravail partiel possible), et les missions s'inscrivent dans une démarche de transversalité avec l'ensemble des autres départements en France et en Espagne.

VOS MISSIONS

Vos principales activités seront les suivantes :

Suivi opérationnel

- Gérer, de façon efficace et proactive, toutes les demandes clients à travers les différents canaux : téléphone, email, ticketing, portail client.
- Traiter les réclamations clients : effectuer les analyses nécessaires, proposer les solutions appropriées dans les délais impartis, suivre chaque demande jusqu'à sa résolution et assurer une fonction pivot entre les différents services (Facturation, Vente, Service informatique, comptabilité...).
- Gérer la relation avec les Gestionnaires de réseaux et le service logistique interne.

Expérience Client

- En véritable ambassadeur de la voix du client, assurer sa satisfaction avec un haut niveau d'excellence opérationnelle.
- Collecter, quantifier et analyser les feedbacks clients ou toute autre donnée utile, afin de proposer des améliorations du parcours client. Participer proactivement à la fidélisation de la clientèle.

- Identifier et proposer des indicateurs permettant de mesurer la qualité de service et le déploiement des plans d'action associés.

Qualité commerciale

- Assister les équipes commerciales, être un support à la vente et identifier des opportunités de services complémentaires (cross-selling / up-selling).
- Contrôler la qualité des données et leur mise à jour dans les systèmes informatiques.
- Être force de proposition sur l'amélioration continue des outils et les process de travail.

Gestion de la dette

- Assurer la relance des clients pour impayés et la gestion de la dette. Assister le service comptabilité dans la gestion des créances.

VOTRE PROFIL

- Expérience confirmée au sein d'un service client ou d'un département de back-office idéalement chez un fournisseur d'énergie ou un prestataire de services. La connaissance du marché de l'énergie (électricité et/ou gaz) est fortement appréciée.
- Orienté client. Aisance relationnelle, solides compétences pour le contact téléphonique et l'écoute active. Capacité à gérer les conflits et à faire preuve d'empathie. Proactif, autonome et organisé dans son travail. Polyvalente, capable d'identifier et de gérer les priorités.
- D'un très bon niveau général (informatique, orthographe, rédactionnel, élocution), le chargé de relation clients back office se montre organisé et rigoureux dans le traitement de ses tâches. Polyvalent et curieux, son sens du service client lui permet d'apporter des réponses adaptées aux problématiques rencontrées.
- La connaissance de l'ensemble des applications d'Office 365 et de l'environnement SAP est nécessaire pour ce poste.
- La maîtrise courante de l'espagnol (B2) constitue un véritable plus en raison des interactions quotidiennes avec les différents services du siège en Espagne.

Nous vous proposons un poste passionnant, dans lequel vous développerez de nombreuses compétences techniques et relationnelles, dans un contexte international et multiculturel.

POUR POSTULER

Si vous êtes motivé(e) et souhaitez évoluer dans un environnement stimulant, merci d'envoyer un CV avec la référence CSC à recrutement@endesa.fr