La Communauté de communes du Pays de Nay

29 000 habitants
Département des Pyrénées-Atlantiques (64)

Recrute

Pour son service eau et assainissement

Un(e) conseiller(e) gestion relation clientèle eau et assainissement
A temps complet

Cadre statutaire : Poste permanent - CDI de Droit Privé

Placé(e)sous l'autorité de la référente gestionnaire relation clientèle, vous êtes principalement chargé(e) d'assurer l'accueil et la gestion administrative du service. Vous serez également chargé(e) de la facturation usagers en binôme avec le 2ème agent relation clientèle.

Vous recueillez et traitez les informations nécessaires au fonctionnement du service et assurez les missions de conseil à l'usager.

Les missions sont accomplies dans le respect des différentes réglementations et des procédures inhérentes au poste et à la structure.

Missions

1– Accueil et administration générale :

- Accueil physique, téléphonique, mails et courriers,
- Informations sur la facturation : reformuler et formaliser les demandes, orienter organiser les rencontres avec ces tiers, traiter les réclamations, gérer les délais de traitement des demandes (suivi demandes, relances jusqu'à la production de réponses).

2- Gestion relation clientèle :

- Saisie des données clientèle, établir et mettre à jour les dossiers des abonnés, notamment la gestion des contrats : résiliations et souscriptions de contrat, calcul des échéanciers, mise à jour de la base de données
- Préparation des interventions clientèle : enregistrement de l'intervention, organisation planning de l'agent, relais auprès de l'agent concerné, analyse et exploitation du retour de fiches pour suite à donner en lien avec l'unité exploitation,
- Traitement des demandes arrivées via le I-client (mensualisations, nouveaux contrats, transmission de documents…), obligation de tracer tous les échanges (courriers, mails, téléphoniques dans la base de données.

- Préparation et exécution de la facturation (estimative, fin d'année, résiliations, gros consommateurs, trimestriels) sur le logiciel métier :
  - Actualisation quotidienne de la base de données, intégration des données de relèves, contrôle des index, des consommations, des anomalies.
  - Mise en place des lots de facturation, affectation des redevances nécessaires à la facturation
  - Création des rôles (classiques prélevés/non prélevés, avoirs, partiellement négative)
  - Création des fichiers nécessaires à l'édition
  - Envoi portail éditique,
- Préparation et le suivi des mensualisations et/ prélèvements : des rejets et des impayés
- Elaboration de différents tableaux de suivi, reporting,
- Suivi du courrier entrant via le nouveau logiciel de gestion du courrier.

Description du candidat

Formation / Expérience

- Niveau Bac minimum (une spécialisation administrative serait un plus)
- Expérience souhaitée d'au moins 2 années en poste similaire (accueil/facturation)

Compétences professionnelles et techniques

- Connaissance des techniques d'accueil et des règles de communication
- Connaissance de l'environnement des collectivités territoriales
- Connaissance du fonctionnement d'un service technico - administratif
- Maitrise des logiciels de bureautique et de l'application OMEGA souhaité

Compétences relationnelles

- Sens du travail en équipe, aisance relationnelle et sens de l'organisation,
- Faire preuve de polyvalence et de dynamisme, de réserve et de discrétion professionnelle
- Aptitude à repérer et réguler les conflits
- Autonome, organisé(e) et rigoureux(se)
- Sens du service Clients et du service public
- Qualités rédactionnelles
- Savoir se remettre en question, accepter les changements, évoluer et faire des propositions

Sujétions du poste :

- Disponibilité et potentiel d'amplitude horaire variable en période de facturation, poste sur 36 h du lundi au vendredi

DEPOT DES CANDIDATURES **:**

Adresser une lettre de motivation et un curriculum vitae détaillé à
M. le Président de la Communauté de communes du Pays de Nay
250 Rue Monplaisir – 64800 Bénéjacq

avant le 24 Mai 2024

POSTE A POURVOIR **: dès que possible**