

REJOIGNEZ L'AVENTURE ENERCOOP



Enercoop est l'unique fournisseur coopératif d'électricité 100% renouvelable qui a fait le choix d'un modèle énergétique construit sur une double approche:

- une démarche de circuit-court avec un objectif de couvrir à 100% la consommation de ses clients par de l'énergie renouvelable achetée à des producteurs en contrats directs;
- des citoyens impliqués au niveau local grâce à un réseau de coopératives au plus près des enjeux énergétiques des territoires.

Enercoop est un réseau en pleine croissance constitué de 10 coopératives, permettant à 47 000 consommateurs et 27 000 sociétaires de s'engager pleinement dans la transition énergétique.

Enercoop se lance dans un programme ambitieux de développement : **passer de 47 000 clients actuellement à 150 000 en 2020.**

Pour accompagner ce fort développement, Enercoop recherche aujourd'hui au sein de la Direction commerciale et relation client:

Un.e Expert.e Métier (H/F)

CONTEXTE ET MISSION:

Au sein du pôle relation client et sous la responsabilité directe de la Responsable du Service Relation Client (SRC), vous serez le.la référent.e sur les métiers de l'administration des ventes et de la relation client. Plus concrètement, vos missions et responsabilités seront les suivantes:

- Vous accompagnerez les chargé(e)s de clientèle sur leurs activités opérationnelles: en fonction de leurs demandes (diagnostic et traitement des demandes clients complexes, postures à adopter en cas de difficultés etc.). Vous leur apporterez toute réponse et accompagnement nécessaire selon leur besoin.
- Vous serez garant.e de leur bonne formation et de l'homogénéité des pratiques, conformément aux procédures mises en place.
- Vous serez amené.e à animer régulièrement des réunions de formations auprès des équipes.



- Vous serez chargé.e de remonter tout besoin inhérent aux services ou aux équipes auprès de la Responsable Relation client. Vous rédigerez, selon les besoins, les procédures du service, en collaboration avec votre responsable.

- En tant que référent.e métier, vous prendrez part aux évolutions de nos outils de travail, Vous serez force de proposition quant à leurs mises à jour et améliorations à apporter. Vous pourrez prendre part à des groupes de travail transverses relatifs à l'évolution de notre administration des ventes.

PROFIL RECHERCHE:

De formation supérieure (minimum Bac +2 en vente, administration des ventes, gestion), vous possédez une expérience d'au moins 3 ans en tant que Chargé.e de clientèle ou téléconseiller.e. Idéalement, vous avez déjà été en situation de coaching ou de soutien opérationnel au sein d'une équipe de relation client. Vous êtes à l'aise avec les outils et logiciels de relation client, facturation (ERP/CRM etc);

Vous présentez un intérêt particulier pour les questions environnementales, le développement durable et/ou l'économie sociale et solidaire.

Doté.e d'un excellent relationnel et d'un réel sens du service, vous disposez de bonnes qualités d'écoute et d'analyse. Adaptable et rigoureux.se, vous êtes également reconnu.e pour votre implication et votre esprit d'équipe. - Une expérience dans l'énergie serait un plus.

CARACTERISTIQUES DU POSTE:

Type de contrat: CDI

Prise de fonction: dès que possible

Temps de travail: 37h30 par semaine

Rémunération: 2800 euros brut par mois

Lieu de travail: Enercoop, 16-18 quai de Loire 75019 Paris

Vous êtes intéressé? Rejoignez l'équipe Enercoop!

Transmettez nous votre candidature (CV +lettre de motivation détaillée) en un seul fichier avec pour intitulé: **EXPERT METIER_NOM_PRENOM.PDF** à l'adresse suivante : recrutement@enercoop.org

Retrouvez Enercoop sur le web www.enercoop.org et les réseaux sociaux Twitter, Facebook, et Linked In.

A bientôt chez Enercoop!



16/18 Quai de Loire – 75019 Paris
Tél. : 09 70 68 07 65
contact@enercoop.fr – **enercoop.fr**