



## 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 Superviseur Service Relation Client (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 amené.e à coordonner l'activité des chargé.e.s de clientèle. Vous serez le garant du bon fonctionnement opérationnel de l'activité.

Plus concrètement, vos missions et responsabilités seront les suivantes:

- Au quotidien, vous établirez les plannings d'activités des chargé.e.s de clientèle.
- Résolument tourné.e vers la satisfaction client, vous suivrez les indicateurs de performance afin de garantir à nos clients des temps de traitement minimum.
- Vous réaliserez le reporting quotidien et hebdomadaire de l'activité à soumettre à votre responsable.



- Vous ferez le lien, en fonction des besoins, entre le service relation client et les équipes SI, communication, service généraux.
- Vous travaillerez en étroite collaboration avec l'expert métier relation client pour intégrer dans la gestion de l'activité les temps de coaching, formation, etc.
- Vous serez force de proposition, auprès de la responsable du service relation client, concernant l'amélioration de nos processus, procédures ainsi que de notre organisation interne.

### **PROFIL RECHERCHE:**

De formation supérieure (minimum Bac +2 en vente, administration des ventes, gestion), vous possédez une expérience significative d'au moins 3 ans en tant que superviseur (ou fonction équivalente).

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.

Vous êtes intéressé? Rejoignez l'équipe Enercoop!

### **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

---

Transmettez nous votre candidature (CV +lettre de motivation détaillée) en un seul fichier avec pour intitulé: `SUPERVISEUR_NOM_PRENOM.PDF` à l'adresse suivante : [recrutement@enercoop.org](mailto:recrutement@enercoop.org)

Retrouvez Enercoop sur le web [www.enercoop.org](http://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**