



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 55 000 consommateurs et 29 000 sociétaires de s'engager pleinement dans la transition énergétique.

Enercoop se lance dans un programme ambitieux de développement : **passer de 55 000 clients actuellement à 150 000 en 2020.**

Dans le cadre de son plan stratégique, Enercoop s'est fixé des objectifs ambitieux au service de son développement commercial et de sa relation clients.

Pour accompagner ce fort développement, Enercoop recherche aujourd'hui son/sa **Responsable du Service Relation Clients (H/F)**

CONTEXTE ET MISSION :

Au sein du pôle Clients, et rattaché.e directement à la Directrice du pôle Clients, **vous organisez, encadrez et supervisez l'activité de la plateforme de relation clients à distance** (téléphone, mail, web). **Vous veillez à la qualité du service proposé par les Chargés de Clientèle, à la performance et à l'évolution de l'organisation de ce service.**

Pour cela :

- Vous **définissez les objectifs et ressources** du service : budget, ressources humaines, moyens techniques, etc.,
- Vous structurez le service, **dimensionnez et organisez l'équipe** par rapport aux objectifs de développement et aux flux d'activité,
- Vous **mettez en place et analysez des indicateurs** pour piloter l'activité et **assurez des reportings** réguliers auprès de la direction,



- Vous **proposez des axes d'amélioration** pour optimiser le fonctionnement de votre service,
- Vous **encadrez une équipe de près de 20 personnes**. Vous **informez et impliquez l'équipe** sur les actualités, décisions et actions majeures d'Enercoop. Vous **assurez les évaluations individuelles**, contribuez à la mise en place et au suivi des **plans de formation**. Vous participez au **recrutement**,
- Vous **gérez la relation avec les autres services d'Enercoop ainsi que les éventuels prestataires** (matériel bureautique, informatique, téléphonie, etc.),
- Vous participez aux **divers projets transversaux** d'Enercoop sur la relation clients.

Pour mener à bien votre mission, vous travaillez en étroite collaboration avec **vos directrices et votre équipe (Chargés de Clientèle, Expert Métier, Superviseur)**. Vous collaborez également avec l'ensemble des équipes métiers en interne (ADV, Facturation, Recouvrement, Commercial, RH, etc.).

PROFIL RECHERCHÉ :

De formation supérieure, **vous avez impérativement 10 ans d'expérience dont 5 ans acquis sur un poste similaire de management d'équipe Relation Clients**. Votre expérience vous permet de mettre en oeuvre les mécanismes de fidélisation des clients. La connaissance des outils de gestion de la relation client est nécessaire.

Sensible aux problématiques environnementales, **vous cherchez à construire et développer** un service dans une structure dynamique et engagée.

Vous êtes reconnu.e pour vos qualités organisationnelles, rédactionnelles, votre rigueur et votre esprit d'équipe. A la fois ferme et à l'écoute, vos qualités relationnelles seront un atout sur le poste.

CARACTÉRISTIQUES DU POSTE :

Poste en CDI basé à Paris 19^{ème} (proche Métro Jaurès, Stalingrad ou Laumière - lignes 2, 5, 7 ou 7B)

Rémunération Fixe + remboursement des frais kms en vélo

Statut Cadre - 5 semaines de congés + 15 RTT + tickets restaurant

Vous êtes intéressé.e ? Rejoignez l'équipe Enercoop !

Transmettez votre candidature (CV + lettre de motivation détaillée) à notre recruteuse : candidature@plurality-rh.com

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

Enercoop - SCIC SA à capital variable - RCS Paris 484 223 094 - Siège social : 16/18 Quai de la Loire - 75019 Paris