



REJOIGNEZ L'AVENTURE ENERCOOP !



Enercoop est l'unique fournisseur coopératif d'électricité 100% renouvelable en France pour les particuliers, professionnels et collectivités. Organisé en réseau de 10 coopératives au niveau local partout en France, Enercoop permet à ce jour à près de 70 000 clients (avec un programme ambitieux de 150 000 clients en 2020) de s'engager pleinement dans la transition énergétique.

Depuis 15 ans, **Enercoop** privilégie un modèle énergétique responsable qui repose sur des circuits courts de distribution et un approvisionnement innovant (hydraulique, éolien, photovoltaïque).

Un projet d'entreprise engageant, un esprit start-up, un management collaboratif, une ambiance conviviale, etc., autant d'éléments qui poussent les 150 salarié.e.s du réseau **Enercoop** à s'investir au quotidien pour accompagner des projets ambitieux et donner un sens à leur métier.

Pour accompagner ce fort développement, Enercoop recherche aujourd'hui :

Un·e Chargé·e de Clientèle

Votre Mission

Au sein du pôle Clients, et rattaché.e directement au Service Relation Clients (SRC), vous êtes l'interlocuteur·trice principal·e de nos clients pour l'ensemble de la relation client.

- Vous **traitez toutes les demandes et réclamations** formulées par nos clients via différents canaux : téléphone, email, courrier, chat etc. ;
- Vous êtes **garant·e de la qualité de service** à toutes les étapes de la vie du contrat client (modifications du contrat, mensualisation, résiliation etc.) et la fidélisation de nos client·e·s ;
- Vous êtes en charge de **remonter les informations** à l'ensemble des équipes afin de permettre les corrections nécessaires pour assurer notre qualité de service ;

- En tant que **coopérateur·rice**, vous avez la possibilité de participer au fonctionnement de la coopérative dans son ensemble (projets transverses, groupes thématiques).

Pour mener à bien votre mission, vous êtes pleinement intégré·e dans une **équipe de plus de 20 personnes**. Vous collaborez également avec l'ensemble des équipes métiers en interne (ADV, Facturation, Recouvrement, Commercial, etc.) ainsi qu'avec le réseau Enercoop.

Pour votre prise de poste, nous vous proposons un **accompagnement personnalisé pas à pas** avec une formation théorique et une période en binôme avec des Chargé·e·s de clientèle expérimenté·e·s.

Votre Profil

- 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·ère ;
- Vous maîtrisez la **conduite d'entretien téléphonique avec des clients** (réponse, analyse des besoins, identification et proposition de solutions adaptées, etc.) ;
- Doté·e d'un **excellent relationnel** et d'un **réel sens du service**, vous disposez de bonnes qualités d'écoute et d'analyse ;
- Vous êtes à l'aise avec les **outils informatiques** ;
- Adaptable et rigoureux·se, vous êtes également reconnu·e pour votre implication et votre **esprit d'équipe** ;
- **Sensible aux problématiques environnementales et/ou de l'ESS**, vous souhaitez vous impliquer dans une structure dynamique et engagée.

On vous propose :

- De rejoindre une **équipe à taille humaine** et de participer à un **projet coopératif** qui a du sens.
- Type de contrat : CDD de 4 mois pendant la période des congés d'été
- Prise de fonction : dès que possible
- Temps de travail : 37h30, 15 JRTT par an, amplitude horaire 8h50-18h , 5j/7
- Rémunération : 2600 € brut par mois + titres restaurants + 50 % frais de transport,
- Lieu de travail : Enercoop, 16-18 Quai de la Loire 75019 Paris (Métro Jaurès ou Stalingrad - lignes 2, 5, 7 ou 7B).
- Sans oublier une vue imprenable sur le Canal de l'Ourcq !

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

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

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