



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 11 coopératives au niveau local partout en France, **Enercoop** permet à ce jour à près de 78 000 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 200 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 en alternance

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 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 : Alternance 1 an
- Prise de fonction : dès que possible
- Temps de travail : 37h30, amplitude horaire 8h50-18h , 5j/7
- Rémunération : selon réglementation alternance ;
- 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: ALTSRC_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 !