



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 un.e

Chargé.e de Clientèle (H/F)

(Poste ouvert au recrutement en permanence)

CONTEXTE ET MISSION :

Au sein du pôle Clients, et rattaché.e directement au Service Relation Clients (SRC), **vous êtes en charge de la gestion des contrats ainsi que du traitement de l'ensemble des demandes des clients**, et ce pour l'ensemble du réseau Enercoop. A ce titre, vous intervenez plus spécifiquement **sur le segment de clientèle des particuliers et petits professionnels :**

Pour cela :

- Vous intégrez nos nouveaux contrats dans nos outils et participez ainsi à leur prise en charge jusqu'au processus de facturation,
- Vous traitez toutes les demandes et réclamations formulées par nos clients (téléphone, email, courrier, autres canaux),
- Vous intervenez sur tous les changements liés à la vie du contrat de nos clients : modification des données du contrat, modifications de coordonnées, mensualisation, rectification et explication des factures, résiliation, etc.,



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

- Vous réalisez le reporting et la gestion des données de nos clients dans notre système d'information (modifications, historisation de toutes les actions dans la base de données-CRM, etc.),
- Vous contribuez au développement ainsi qu'à la mise en œuvre d'actions de fidélisation à l'attention de nos clients,
- Vous participez au fonctionnement de la coopérative dans son ensemble (projets transverses, groupes thématiques).

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

PROFIL RECHERCHÉ :

- 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,
- Vous présentez un intérêt particulier pour les questions environnementales, le développement durable et/ou l'économie sociale et solidaire,
- Une expérience dans l'énergie serait un plus.

CARACTÉRISTIQUES DU POSTE :

- **Type de contrat** : CDD ou CDI, selon les besoins de l'entreprise,
- **Prise de fonction** : dès que possible,
- **Temps de travail** : 37h30, 15 JRTT par an,
- **Rémunération** : 2600 € brut par mois + titres restaurants + 50 % frais de transport,
- **Lieu de travail** : Enercoop, 16-18 Quai de la Loire 75019 Paris

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

Transmettez nous votre candidature (CV +lettre de motivation détaillée) en un seul fichier avec pour intitulé: CHARGECLIENTELE_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**

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