

RESPONSABLE DE L'AGENCE CLIENTELE (F/H)

SEMEA

Secteur d'activité / Distribution d'Eau



MULTICIBLES recrute un responsable de service de l'agence clientèle pour son client la SPL SEMEA, entreprise publique locale de 65 salariés chargée de la gestion du service de l'eau de la Communauté d'agglomération de GRANDANGOULEME en Charente (120.000 habitants desservis, 70 000 abonnés), qui poursuit sa restructuration dans un contexte de croissance de son activité (+10%).

Au service de son territoire et de ses habitants, la SEMEA est garante d'un service public de qualité, innovant et solidaire. Ses enjeux majeurs sont le maintien d'un bon niveau de service, la maîtrise de ses coûts, l'adaptation au changement climatique, la préservation des ressources naturelles (certification QSE depuis 2011) et l'amélioration des conditions de travail de ses équipes.

RESPONSABLE AGENCE CLIENTELE (F/H)

Rattaché à la Direction Clientèle, qui comprend également les activités de recouvrement et de relève et facturation, vous êtes le garant du bon fonctionnement de l'Agence Clientèle et de l'atteinte d'objectifs de qualité de service. Avec l'appui d'un superviseur, vous encadrez un service de 7 collaborateurs, en charge de l'accueil physique et téléphonique des clients abonnés et du traitement de leurs demandes : abonnements, résiliations, informations, encaissements, échéanciers ...

Vous :

- Supervisez la qualité de l'accueil client abonnés et gérez les situations complexes,
- Managez et animez votre équipe au moyen de rituels réguliers que vous instaurez et entretenez,
- Assurez le maintien de la formation, structurez la montée en compétences de votre équipe et réalisez les entretiens annuels,
- Déterminez les objectifs qualitatifs et quantitatifs de vos collaborateurs et évaluez leurs atteintes,
- Contribuez à la révision des procédures de travail,
- Participez à l'initiation et la réalisation des projets d'amélioration du système d'information et du processus métier (refonte du site internet, logiciel clientèle ...),
- Veillez à la fiabilité de la base de données clients,
- Montez en compétence sur l'activité recouvrement pour en assurer le pilotage à terme.

De formation bac+5 ou de niveau équivalent, vous disposez d'une expérience de 5 ans minimum qui vous a permis d'acquérir une expérience en management de proximité, la connaissance de la relation client de masse et des outils informatiques d'analyse de données. La connaissance du secteur de l'eau serait un plus apprécié.

Vos qualités managériales, votre diplomatie, et vos qualités d'expression tant à l'oral qu'à l'écrit, associées à votre rigueur, votre capacité à organiser et votre aisance avec les chiffres vous permettront d'évoluer dans un environnement challengeant et bienveillant, avec des valeurs de service public fortes.

Poste en CDI, statut cadre, situé au siège à Angoulême, à 1h30 de l'océan, de Paris et de Bordeaux.