



LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION
Golfe du Morbihan Vannes agglomération
34 communes - 169 000 habitants
RECRUTE

UN.E AGENT CHARGE.E DE CLIENTELE

Golfe du Morbihan - Vannes agglomération est une communauté d'agglomération à la fois littorale et rurale. Sa ville centre dynamise ce territoire à fort potentiel et doté d'une reconnaissance internationale. Ce territoire à la dimension touristique très marquée se définit par son service aux habitants et aux communes qui la composent.

Depuis le 1^{er} janvier 2020 la compétence « eau et assainissement » est exercée par Golfe du Morbihan-Vannes Agglomération dans le cadre d'un Service Public Industriel et Commercial (SPIC), au sein du Pôle Environnement et Aménagement, au service urbain de l'eau.

Au sein du service clientèle (37.000 abonnés) et sous l'autorité de son responsable, elle ou il sera chargé(e) dans le cadre et le respect de la démarche Qualité engagée par le service de l'Eau des missions suivantes :

Missions principales :

- Accueillir, informer et orienter les usagers (physiquement et téléphoniquement)
- Traiter les opérations clientèle (abonnement, clôture de compte, mensualisation, prélèvement automatique, renseignements...),
- Traiter les réclamations (factures, impayés...) et les demandes usagers (mails, correspondances ...)
- Assurer la mise à jour et enrichir la base de données des clients
- Assurer l'interface avec le service facturation (explication de factures, renseignements, informer et alerter en cas de difficultés...)
- Assurer L'interface avec le service relève (planification d'opérations, prise de RDV, échanges avec les équipes, pose compteurs...)
- Assurer la gestion en back office (suivi tableaux de bord, relance courriers, classement...)
- Assurer la relation avec les usagers ainsi que les services partenaires (Techniciens, Trésorerie...)

Profil :

- Qualités relationnelles indispensables
- Sens du service à l'utilisateur (écoute & conseils)
- Pratiquer et maîtriser les outils informatiques (Traitement de texte, Excel, Internet...)
- Capacité d'initiative
- Rigueur, dynamisme, disponibilité
- Aptitude au travail en équipe
- Autonomie et discrétion
- Relation client ou formation significative dans la relation clientèle avec accueil physique recommandée

Nature du contrat : Contrat à Durée Déterminée (CDD) de droit privé. Fin de contrat le 16/07/2021 (date de fin de congé maternité).

Poste à pourvoir : mars 2021

Merci d'adresser votre candidature (lettre de motivation + CV) à Monsieur le Président de Golfe du Morbihan Vannes agglomération par mail à recrutement@gmvagglo.bzh ou par courrier - PIBS 2 - 30 rue Alfred Kastler - CS 70206 - 56006 VANNES CEDEX - Merci d'indiquer la référence « AGENT CHARGE.E DE CLIENTELE » sur votre courrier ou mail. Clôture des candidatures le 03/01/2021 - Date des entretiens le 19/01/2021.

Contact : Direction des Ressources Humaines - 02 97 68 14 24