

Chargé.e de Relation Client - CDD Sénior H/F

69 – LYON

Présentation de l'équipe / contexte

L'Agence d'Accès au Réseau de Distribution (ARD) est au cœur de la transition écologique et acteur central du Développement des ENR sur le Territoire Rhône Alpes Bourgogne.

Elle assure la mission de gestion de l'accès au Réseau de Distribution pour ses clients producteurs, consommateurs à forts enjeux et pour les entreprises locales de distributions (Régies).

Par un contact direct et personnalisé, elle s'assure de leur satisfaction et de la bonne prise en compte de leurs attentes en coordination avec les différentes entités Enedis concernées.

Description des activités

Interlocuteur direct Enedis du Producteur, vous réalisez l'ensemble des activités de back office et gérez la relation contractuelle simple :

- L'accueil des demandes clients (téléphoniques, mails, courriers) en suivant la prise en charge et l'instruction des diverses demandes et sollicitations. Vous participez pleinement à la satisfaction du client
- Création et activation des contacts producteurs notamment en collectant et renseignant toutes les données contractuelles et nécessaire dans la vie du contrat
- La rédaction des avenants au contrat
- Le prise en compte et le suivi des demandes de prestations des clients conformément au catalogue des prestations
- La publication des données de comptage,
- Le suivi du bon déroulement de la facturation et recouvrement.

Vous pouvez être amené à effectuer diverses missions administratives transverses à l'Agence.

Vous devez acquérir la connaissance des outils propres à l'accueil et la gestion des clients producteurs. Vous utilisez également mes outils bureautiques et devez faire preuve d'une grande adaptabilité aux nombreux SI utilisés et aux évolutions attendues sur la période à venir.

A travers ces activités, vous portez l'image d'Enedis au quotidien notamment grâce à la qualité et au professionnalisme de votre accueil et au traitement efficace des demandes clients dans le respect du Code de bonne conduite.

Conformément aux engagements pris par Enedis en faveur de l'intégration des personnes en situation de handicap, cet emploi est ouvert à toutes et à tous sous réserve de l'accord de la médecine du travail.

Compétences recherchées

- Sens client
- Aisance dans l'utilisation des outils bureautique
- Etre à l'aise avec la relation téléphonique
- Adaptabilité (multiples activités)
- Intégration dans un collectif
- Force de proposition

Diplôme/Type de contrat/Rémunération

Niveau du diplôme : BAC+2 ou équivalent

Type de contrat : CDD sénior - 18 Mois renouvelable une fois

Durée du travail : 35H

Salaire : Mensuel de 2131,04 Euros sur 13 mois

A compétences égales, priorité aux candidatures éligibles au CDD Sénior : avoir au moins 57 ans et être inscrit depuis plus de 3 mois à Pôle emploi