

# LA COMMUNAUTE D'AGGLOMÉRATION DU PAYS DE GEX

27 communes, 95 000 habitants, 200 collaborateurs

Au pied du Jura et à 15 km de Genève et du Lac Léman

recrute

## 1 CHARGE(E) D'ACCUEIL ET RELATION USAGERS

(Grade d'adjoint administratif – Cat. C - H/F)

Au sein du service Gestion et Valorisation des Déchets, et sous l'autorité de la coordinatrice des chargé(e)s d'accueil de l'unité gestion des abonnés et de facturation, vous assurerez la relation avec les usagers du service de collecte des déchets et la réponse à leurs demandes ou réclamations.

### MISSIONS

- Accueil téléphonique et physique des usagers
- Traitement des demandes des usagers reçues par téléphone, courrier ou courriel : ouverture/résiliation d'un compte, demande/changement d'équipement
- Gestion et suivi des réclamations relatives aux factures
- Mise à jour des données : coordonnées suite départ ou retour courrier non distribué, enregistrement des informations et justificatifs
- Effectuer les régularisations des factures
- Traitement et suivi des demandes d'intervention relatives aux collectes : transmission des OS au service opérationnel suivre l'état d'avancement et informer l'utilisateur
- Rédaction des courriels ou courrier de réponse aux usagers
- Saisie des opérations d'encaissement et de recouvrement sous contrôle du régisseur
- Renseigner les usagers sur les modalités de la facturation, les tarifs, les prestations de collecte et équipements liés et sur les services de collecte en général

### PROFIL

- Capacité d'écoute et pédagogie
- Aisance relationnelle et rédactionnelle
- Esprit de rigueur et d'initiative
- Dynamisme et réactivité
- Capacité d'adaptation
- Sens du travail en équipe
- Discrétion et sens du service public
- Pratique de l'anglais fortement souhaitée
- Maîtrise des outils de bureautique
- Expérience réussie dans la relation clientèle serait un plus
- Niveau Bac à bac + 2

### RENSEIGNEMENTS PRATIQUES

- Temps complet
- Horaires fixes
- Lieu de travail : Le Technoparc à Saint Genis Pouilly
- Poste à pourvoir dès que possible
- Envoi des candidatures (CV et lettre de motivation) par courriel à [rh@paysdegexagglo.fr](mailto:rh@paysdegexagglo.fr);