

LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU PAYS DE GEX

27 communes, 90 000 habitants, proximité de Genève

recrute

UN(E) CHARGÉ(E) D'ACCUEIL ET RELATIONS USAGERS

(Cadre d'emploi des adjoints administratifs – Cat. C - H/F)

Au sein du service Gestion et Valorisation des Déchets, 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 et/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 à départ ou retour courrier non distribué, enregistrement des informations et justificatifs
- Traitement et suivi des demandes d'intervention relatives aux collectes : transmission des ordres de service au service opérationnel, suivi de l'état d'avancement et information à l'utilisateur, prise de rendez-vous
- Rédaction des courriels de réponse aux usagers sous le contrôle de l'encadrant(e)
- 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

PROFIL

- Capacité d'écoute et de pédagogie
- Aisance relationnelle
- Résistance au stress
- Sens du travail en équipe
- Discrétion
- Rédaction et orthographe parfaites
- Pratique de l'anglais souhaitée (niveau B1/B2)
- Maîtrise avancée de Word, bases Excel (mettre en forme un tableau, calculs simples).
- Une expérience réussie dans la relation clientèle serait un plus
- Niveau Bac à Bac+2 souhaité

RENSEIGNEMENTS PRATIQUES

- Emploi permanent (CDI)
- Temps complet (39h avec 19 jours RTT/an)
- Horaires fixes : 8h30-17h30 du lundi au jeudi et 8h30-17h le vendredi
- Lieu de travail : Technoparc à Saint Genis Pouilly
- Travail au sein d'une équipe de 4 personnes
- Poste à pourvoir à l'automne 2019
- Conditions salariales : autour de 1350-1450€ net/mois – 13^{ème} mois – chèques déjeuner – participation mutuelle santé et prévoyance – prise en charge de l'abonnement transports en commun pour les trajets domicile – travail ;



- Envoi des candidatures (CV et lettre de motivation) par courriel à rh@paysdegexagglo.fr;
- Procédure de recrutement :
 - Pas de date limite de postulation : les candidatures sont traitées au fur et à mesure de leur arrivée ;
 - Dès qu'une candidature correspond au profil recherché, la personne est invitée à un entretien suivi d'un test technique (Word, Excel, orthographe)
 - Les candidats reçoivent une réponse sous quinzaine.