

## QUI SOMMES-NOUS ?

QUALIGAZ EVONIA est un organisme de contrôle et de formation leader dans le domaine de la performance énergétique des bâtiments d'habitation, dont le siège social est basé en Ile de France.

Nous proposons des offres de services destinées aux professionnels intervenants sur les deux domaines que sont la sécurité des installations fonctionnant au gaz et les travaux éligibles aux CEE.

Organisme de 170 personnes, tourné vers l'avenir, QUALIGAZ EVONIA est un acteur majeur de la transition énergétique contribuant à construire un environnement moins énergivore.

Son siège social est basé en Ile de France, deux autres sites en région lyonnaise et lilloise ainsi qu'une population de plus de 100 itinérants complètent la structure.

## LE POSTE A POURVOIR POUR NOTRE SITE DE BRON, PROCHE DE LYON

### 1 POSTE SEDENTAIRE DE TELECONSEILLER(E) CDI TEMPS PLEIN H/F, EN APPEL SORTANTS ET ENTRANTS

**Nous soutenons l'égalité des chances au sein de notre Association, les postes sont ouverts aux personnes en situation de handicap.**

Rattaché(e) hiérarchiquement à la direction commerciale, et rattaché(e) à un secteur et à un commercial itinérant vous participez au développement des ventes de produits Qualigaz et Evonia en optimisant le CA du secteur.

Sous la responsabilité de son manager direct qui pilote le Centre de Relation Client (CRC) composé d'une équipe de 10 personnes, la mission du téléconseiller rattaché(e) à un secteur et à un commercial itinérant consiste principalement à répondre à notre clientèle via le canal téléphonique et à enregistrer les commandes suivant nos process informatiques et à participer au développement des ventes de produits Qualigaz et Evonia en optimisant le CA du secteur.

Les missions récurrentes consistent à :

- Gérer les appels téléphoniques et les contacts mail, et tout autre type de contact, dans le respect des procédures en vigueur.
- Recueillir, les demandes d'informations, les signalements, ou réclamations des clients, les traite, les oriente et les conseille à la fois dans le respect des objectifs de qualité de service et de la satisfaction client.
- Participer à l'établissement et au maintien de la relation de confiance avec les clients



## AVANTAGES

Statut Employé, Convention collective SYNTEC, salaire brut annuel 24 K€ avec 13<sup>e</sup> mois, et primes variables suivant accord collectif, PEE, titres repas – mutuelle familiale prise en charge intégralement par l'employeur – prise en charge partielle des frais de transports sous condition d'éligibilité.

## LE PROFIL RECHERCHE

### Formation :

- Bac + 2 min - BTS MUC / NRC ou Généraliste

### Savoir être :

- Vous êtes reconnu(e) pour capacité à convaincre votre interlocuteur.
- Vous possédez une assurance relationnelle très forte.
- Vous aimez le contact client et le travail en équipe.

### Savoir-faire :

Vous possédez naturellement une excellente qualité de contact téléphonique.

- Vous êtes à la fois rigoureux(se), dynamique, et force de proposition.
- Vous êtes doté d'excellentes compétences en communication et en relation client
- Vous êtes en capacité à travailler dans un environnement dynamique

### Aptitudes :

- Pack Office Maîtrisé.
- Vous êtes le ou la garant(e) de la bonne utilisation des outils informatiques mis à votre disposition et savez les employer avec efficacité au quotidien dans le cadre de la gestion administrative inhérente à la fonction.
- Une expérience antérieure en tant que téléconseiller ou dans un rôle similaire serait un avantage.
- La connaissance de la rénovation énergétique serait un plus

## NOTRE OFFRE

Si vous vous reconnaissez dans ces profils, nous vous proposons une fructueuse collaboration et vous invitons à postuler.

- Mise à disposition d'un matériel technique et numérique récent et performant
- Une écoute active, un environnement favorable au partage et à l'évolution
- Une formation adaptée au métier et tout au long de la carrière.

**Adresser votre cv, votre lettre de motivation + prétentions**  
**A l'attention de Madame LEFEVRE – Responsable Ressources Humaines**  
**sur [recrutement@qualigaz.com](mailto:recrutement@qualigaz.com)**  
**Sous la REF : TC – 2023**