

TELECONSEILLER (H/F)

QUI SOMMES-NOUS ?

QUALIGAZ EVONIA est à la fois un organisme de contrôle et de formation spécialisé dans le domaine de la performance énergétique des bâtiments, avec un siège social basé en Île-de-France, et un **établissement en région lyonnaise dédié à la partie commerciale**.

Nous proposons des offres de services destinées aux professionnels intervenant dans les domaines principaux qui sont la sécurité des installations énergétiques et les travaux éligibles à certaines aides mises en place pour financer la transition énergétique.

En tant qu'acteur reconnu dans le secteur, nous contrôlons et inspectons les installations énergétiques et nous vendons et dispensons des formations adaptées et certifiantes, permettant aux professionnels d'acquérir ou de renforcer leurs compétences techniques et réglementaires.

Pour cela, nous avons besoin de nouvelles « énergies », afin de renforcer nos équipes par de nouvelles compétences !

POSTE ET MISSIONS

Nous recherchons pour notre établissement secondaire à Bron (69) **un(e) Téléconseiller (H/F) – CDI – Temps plein**, véritable poste clé car acteur principal la fidélisation les clients.

Le poste est rattaché à la responsable du centre de relation client.

Les missions principales consistent à :

- Gérer les appels téléphoniques, les courriels et autres types de contacts des clients suivant les directives internes définies par le manager direct et ce dans le respect des procédures en vigueur.
- Recueillir, traiter et orienter les demandes d'informations, signalements ou réclamations des clients.
- Conseiller les clients dans le respect des objectifs de qualité de service et de satisfaction client.
- Participer au maintien et au développement de la relation de confiance avec les clients.
- Enregistre toutes les demandes et informations recueillies dans la base de données clientèle.
- Assurer la saisie et la mise à jour des informations dans les bases de données.
- Contribuer aux opérations de fidélisation et à la réalisation d'enquêtes de satisfaction.
- Suivre des scripts précis de conduite de conversation lors des échanges avec les clients.
- Traite les correspondances entrantes en s'attachant à apporter la réponse appropriée dans l'optique « service client »
- Participer au reporting et alimenter les indicateurs de performance internes.



- Rédiger les documents liés à l'activité et assurer leur saisie informatique.
- Contribuer à l'amélioration continue de l'activité du service.

PROFIL RECHERCHE

Vous êtes titulaire d'un BAC +2 spécialités commerce, relation client ou équivalent.

Vous justifiez d'une première expérience de plus de 2 ans sur un poste similaire (relation client / centre d'appels).

Vos qualités :

- Excellente expression orale et écrite, bonne élocution.
- Sens de l'écoute, de l'accueil et du service.
- Diplomatie, amabilité et force de persuasion.
- Réactivité, capacité à gérer les situations difficiles.
- Rigueur, autonomie et organisation.
- La maîtrise du Pack Office et des outils de gestion client est exigée.

Vous serez formé à nos produits, toutefois, une bonne culture du domaine du gaz et des EnR (installations de systèmes à énergies renouvelables) seront appréciées.

LES CONDITIONS

- Salaire à l'embauche 24.5 K€, puis salaire évolutif
- Participation
- PEE
- Mutuelle prise en charge à 100 % par l'entreprise
- Titres restaurants
- Parking fermé à disposition

Si vous pensez que ce poste est fait pour vous, nous vous invitons à nous rejoindre !

Adresser votre cv et votre lettre de motivation + Prétentions

A l'attention de Mme LEFEVRE

recrutement@qualigaz-evonion.com

Sous la REF : TC-25