



Conseiller Relation Client (H/F) CDI



Iléo, filiale du groupe Veolia, distribue l'eau potable dans 62 communes de la Métropole, desservant ainsi plus d'un million d'habitants. Iléo assure sous le contrôle de la MEL, le service public de distribution d'eau potable, et en particulier : une disponibilité de l'eau 24h/24 et 7j/7, la surveillance, l'entretien et la réparation en cas de fuite des canalisations sur plus de 4 000 km, l'entretien des installations de distribution et le renouvellement des compteurs, la relation client via le relevé de votre compteur, la facturation du service, et l'accueil des usagers.

QUELLES SERONT VOS MISSIONS ?

Sous la supervision du Responsable d'Équipe, vous assurez la **relation clientèle** en fournissant les réponses et conseils adaptés aux attentes des clients dans le respect des engagements et de la qualité de service attendue. Interlocuteur privilégié de nos clients, vous êtes le **garant de la qualité du traitement des demandes**, de la traçabilité et de la qualité des données renseignées dans le système d'information clientèle. Votre compréhension du besoin et vos capacités d'analyses, vous permettent de traiter les différentes demandes sur l'ensemble du cycle de vie et du parcours client. Du **traitement des appels entrants** à la **redaction de courriers/emails**, vous assurez la relation client de manière **multimodale** (courriers, téléphone, web, email, accueil du public, etc). Vous effectuez les enregistrements informatiques nécessaires, assurez le **reporting des éléments administratifs et techniques** (factures, travaux, paiement, relevés et consommations, qualité de l'eau, etc...), réalisez les **souscriptions et les résiliations d'abonnement**, assurez la mise à jour des modalités de paiement (mensualisation), accompagnez les clients en difficulté financière à travers à travers l'accord de facilités de paiement. Enfin, vous endossez le rôle de **relais auprès du Pôle Ordonnancement** en assurant les prises de rendez-vous liées aux interventions ainsi qu'en signalant les incidents ou anomalies détectées.

ET VOUS ?

Vous justifiez d'une **expérience significative dans le domaine de la relation client multicanale**. Vous êtes à l'aise avec l'**informatique**, et avez idéalement déjà été amenés à utiliser des logiciels de gestion de la relation clientèle. La connaissance des métiers de l'eau et des pratiques reliées à la distribution d'Eau Potable serait un véritable atout. Vous êtes à l'aise à l'**oral** et présentez de **bonnes compétences rédactionnelles**. Au-delà, vous faites preuve d'un excellent relationnel, d'un fort esprit d'équipe et êtes à même de gérer les relations conflictuelles avec assertivité.

Rejoindre iléo, c'est intégrer une entreprise à taille humaine où le respect, la solidarité, et la responsabilité vis-à-vis des collaborateurs et des clients sont des valeurs fondamentales. Rejoindre iléo, c'est aussi bénéficier d'une politique de rémunération attractive et de multiples avantages s'inscrivant au coeur de la stratégie de l'entreprise : 13ème mois, prime de performance, participation/intéressement, tickets restaurants, CSE, RTT, mutuelle avantageuse, remboursement des factures d'eau...

Vous vous reconnaissez ? **Alors n'attendez plus, postulez en [cliquant ici](#) !**

Vous pouvez également nous transmettre votre CV à l'adresse suivante : recrutement.lillemetropole@veolia.com

