La Direction des Services à l'Environnement recherche

1 Correspondant Grands Comptes (H/F)

Sur le grade de Rédacteur Territorial (Réf. **4648**)

MISSIONS

Sous la responsabilité du Responsable Relations Extérieures vous assurez la gestion des grands comptes ainsi que la gestion administrative des réclamations abonnés.
A ce titre, vos missions sont les suivantes :

Gestion administrative des Grands Comptes :

- Vous **répondez aux questions** (renseignements sur les factures, abonnement, mutation, résiliation de contrat, prélèvement bancaire automatique, changement d'adresse, etc.) et les recevez si besoin.
- Vous **prenez des rendez-vous** pour les interventions d'agents du service Eau et Assainissement (branchements aux réseaux d'eau, conformités à l'assainissement, vérification d'index, changement de compteur…).
- Vous assurez le lien avec les agents responsables de la facturation et **saisissez les données correctives** sur le logiciel de facturation Egee.
- Vous **gérez les demandes d'information** des notaires dans le cadre des ventes immobilières ainsi que les autres **demandes de conformité** et **effectuez des réponses** personnalisées.

Gestion administrative des réclamations :

- Vous **assurez le traitement**, en lien avec la hiérarchie et les partenaires externes, des **dossiers** de branchements et raccordements.
- Vous collectez et **analysez les demandes** de relances et de réclamations et **prenez en charge les réclamations courantes** des abonnés dans le cadre de la gestion des contrats, de la facturation ou de la relève.
- Vous **effectuez des réponses** personnalisées, circonstanciées et **argumentées** sous aval de la hiérarchie.

Gestion des demandes de dégrèvement :

- Vous **prenez en charge les dossiers courants** de l'Unité dans le cadre des demandes de dégrèvement liées à la loi Warsmann.
- Vous **assurez le calcul des dégrèvements**, la dépose et l'envoi du compteur à la société en charge de contrôle et **déclenchez des enquêtes**.
- Vous **assurez le suivi** via tableaux de bords de suivi des dégrèvements et **renseignez la base** des tiers et suivi de l'affaire.
- Vous **récupérez le résultat** d'analyse suite au passage laboratoire.

Par ailleurs, vous **répondez aux appels téléphoniques**, apportez conseil et **information sur les dossiers** en cours et assurez le classement et l'archivage des dossiers.

CONDITIONS D'EXERCICE

Appels téléphoniques / Traitement de dossiers administratifs importants / Respect de la confidentialité / Disponibilité

PROFIL ATTENDU

Vous êtes titulaire à minima d'un **BAC**, de préférence d'un **BAC+2**. Vous disposez de solides compétences dans la **gestion de grands comptes** et en **gestion administrative**. Vous avez des connaissances en matière de **facturation** et des notions juridiques liées à la **gestion de contentieux**. Avoir des connaissances dans le fonctionnement d'un service **Eau et Assainissement** sera apprécié.

Justifier d'**expériences en gestion administrative** est souhaité pour la prise de fonction, en **gestion de litiges** et en **relation clientèle**, apprécié.

Vous appréciez le **travail collaboratif** et êtes **force de proposition**. **Autonome** et **rigoureux** dans votre quotidien, vous avez de bonnes **capacités d'adaptation**. Vous disposez de bonnes **qualités relationnelles et rédactionnelles**. Doté d'un **esprit d'analyse et de synthèse**, vous avez le **sens des priorités** et de l'**organisation** (méthodes de travail). Enfin, **à l'écoute**, vous avez le **sens du service public** et faites preuve de **diplomatie**.

Le poste est adossé au niveau 8 du régime indemnitaire appliqué au sein de la collectivité.
Recrutement par voie statutaire (titulaires, lauréats de concours) ou à défaut par voie contractuelle.

La communauté d'agglomération d'Amiens Métropole souhaite participer à l'effort national d'insertion en milieu professionnel des personnes handicapées : cette offre est handi-accessible

Pour tout renseignement, vous pouvez contacter le Chargé de Développement RH référent du dossier par téléphone au 03.22.97.41.82.
Pour postuler, veuillez compléter votre dossier de candidature (en rappelant la référence **4648**) sur le site www.amiens.fr (Rubrique Vivre à Amiens → Emploi → Nos offres d'emplois), **avant le 29/10/2023**.
Lien d'accès direct pour postuler : https://demarches.amiens.fr/emploi-et-developpement-economique/depot-candidature-rh/?reference=4648&gestionnaire=MG
Émis-le : 19/09/2023