

# Fiche de description de poste : agent d'accueil clientèle

Entreprise : GAZ DE BARR

IDENTIFICATION DU POSTE	
<i>Intitulé du poste</i>	Agent d'accueil clientèle
<i>Nature du poste</i>	ACCUEIL CLIENTELE
IDENTITE DU SALARIE	
<i>Statut</i>	Agent temporaire Gaz de Barr
PRESENTATION DU SERVICE	
<i>Mission principale du service</i>	Accueil physique et téléphonique de la clientèle – Conseil client – Traitement des demandes
<i>Composition du service</i>	Équipe de 4 personnes
<i>Positionnement du salarié dans l'organigramme du service</i>	Rattaché à la Responsable du Service Accueil
LES MISSIONS DU POSTE	
<i>Mission principale, raison d'être ou finalité du poste</i>	Accueille, renseigne et traite les demandes de la clientèle. La conseillère clientèle et commerciale représente l'image de l'entreprise auprès de la clientèle avec laquelle elle est en contact direct au quotidien, impliquant savoir-être, sens du contact et qualité d'écoute.
<i>Missions et activités du poste</i>	<p><b>Mission 1 : CHARGÉE D'ACCUEIL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réception des clients et évaluation des demandes – redirection vers un service ou traitement direct</li> <li>- Prise des appels téléphoniques – redirection vers interlocuteur ou traitement direct</li> <li>- Classement divers</li> <li>- Gestion du courrier postal et mail</li> <li>- Récupération du courrier à la poste et traitement/distribution</li> <li>- Dépôt des chèques à la banque</li> </ul> <p><b>Mission 2 : GESTIONNAIRE, CONSEILLÈRE CLIENTELE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Traitement et gestion des dossiers clients</li> <li>- Enregistrement/modification de mode de paiement</li> <li>- Archivage éléments contractuels</li> <li>- Facturation – saisie des éléments</li> <li>- Retour contrats (par SMS, téléphone...)</li> <li>- Traitement des retours courriers postaux (NPAI)</li> <li>- Traitement des demandes WEB</li> </ul>

<i>Intérêts, spécificités du poste</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Horaires de 7h par jour sur 5 jours</li> <li>- Alternance semaine horaire décalé 8h-12h 14h-17h/ 9h-12h 13h30-17h30</li> <li>- Flexibilité en période de congés annuels</li> <li>- Disponibilité vis à vis de contraintes ponctuelles</li> <li>- Tenue vestimentaire adaptée à l'accueil du public</li> <li>- Etre au service du client (satisfaction clientèle)</li> </ul>
<b>COMPETENCES REQUISES</b>	
<i>Profil du poste</i>	<p><b>Les « savoirs » et « savoirs-faire » :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtrise des techniques d'accueil du public</li> <li>- Maîtrise de l'outil informatique</li> <li>- Connaissances des techniques de vente appréciée</li> </ul> <p><b>Les « savoir-faire » comportementaux :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sens du contact</li> <li>- Calme et maîtrise de soi</li> <li>- Rigueur et sens de l'organisation</li> <li>- Discrétion et confidentialité</li> <li>- Autonomie</li> <li>- Polyvalence</li> <li>- Relationnel et travail en équipe</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esprit d'équipe/solidarité</li> <li>- Ecoute</li> <li>- Sourire</li> </ul>

Salaire BRUT 1.812,51 € + 13<sup>e</sup> mois + chèques déjeuners

Pour toute candidature, veuillez adresser votre CV accompagné d'une lettre de motivation à l'adresse [aziegler@gaz-de-barr.fr](mailto:aziegler@gaz-de-barr.fr).