

Expert relation client et réclamations (H/F)

93400 SAINT-OUEN-SUR-SEINE [Accéder à l'annonce en ligne](#) 

 CDD

 Temps plein

 Dès que possible

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

 Durée : 12 mois

L'entreprise

Aujourd'hui, 5e acteur sur le marché du travail et de l'emploi en France, Actual group est un groupe français, à la vision résolument humaniste, qui milite chaque jour pour faciliter le droit au travail pour tous. Organisé autour de 4 métiers : Intérim, recrutement, accompagnement et formation.

Le poste

Au sein d'une équipe dynamique rattachée au Service Relation Client, vous assurez la prise en charge des demandes clients et professionnels ainsi que le traitement de dossiers complexes liés aux Certificats d'Économies d'Énergie (CEE).

Missions :

- Traiter les réclamations de niveau 3 en analysant les différentes possibilités de réponses et en proposant des actions adaptées (validation, refus, geste commercial, complément de prime)
- Procéder à la re-instruction de dossiers CEE en s'assurant de la conformité et de l'exhaustivité des pièces transmises
- Assurer la prise en charge des demandes clients quel que soit le canal (appels entrants, sortants, mails, courriers) avec des interlocuteurs multiples
- Gérer les appels à facturation (suivi des factures et état de paiement)
- Réaliser et participer à des campagnes spécifiques (recouvrement, dossiers à expiration proche)
- Être force de proposition sur des solutions d'optimisation des activités de l'équipe

Nous vous proposons :

- Contrat : CDI
- Rémunération : 28K€ brut annuel
- Avantages : Tickets restaurants, télétravail 2 jours/semaine
- Poste du lundi au vendredi (35H)
- Situation géographique : Clichy
- Prise de poste : Dès que possible

Le profil recherché

- De formation Bac à Bac+2, vous justifiez impérativement d'une expérience en relation client dans le secteur des CEE (Certificats d'Économies d'Énergie).
- Vous maîtrisez le traitement de dossiers complexes, la re-instruction et la gestion des réclamations.
- Vous êtes rigoureux(se), organisé(e) et doté(e) d'une bonne capacité d'analyse et de rédaction.
- Vous êtes à l'aise avec les outils informatiques (Pack Office, CRM) et savez vous adapter rapidement à de nouveaux process.