



CDI



Vaise (69)



BAC +2/3



2 à 3 ans expérience

Le groupe OCEA c'est avant tout une folle aventure depuis plus de 30 ans. Entreprise à taille humaine où règne bonne ambiance et efficacité, et des collaborateurs investis pour la protection de l'environnement. C'est beau !



collaborateurs

500

Nb de sites

27

Parité

60%

40%

Age moyen

40 ans

Inclusion

5%

CA

60 M€

**Vous vous retrouvez dans le profil ci-dessous ? Ce poste est fait pour vous !**

Vous êtes une personne engagée et curieuse, convaincue qu'il y a de belles choses à faire. Vous souhaitez participer activement à un projet d'entreprise, dans un cadre dynamique tourné vers l'environnement, l'innovation, le sens client. Contactez nous tout de suite !

## NOTRE ACTIVITE



### NOS CLIENTS

- Entreprises,
- Gestionnaires d'immeubles
- Collectivités



### NOTRE MISSION

- Proposer des services clés en main à nos clients
- Conseil
- Solutions de recharge pour véhicules électriques
- Gestion des consommations d'eau et d'énergie



### NOTRE OBJECTIF

- Permettre à nos clients d'améliorer la performance durable de leur patrimoine et d'y associer des services innovants

## CE QU'ON ATTEND DE VOUS

Rattaché(e) au responsable du Pôle Chauffage de la Direction Clientèle, vous avez pour mission principale de prendre en charge les demandes de nos clients dans le cadre de la répartition des frais de chauffage.

### Missions principales



- **Support clients B to B :**
  - Réception des demandes clients par mail et téléphone,
  - Prise en charge des demandes clients de niveau 1 et de niveau 2, les demandes du niveau 3 seront traitées en lien avec d'autres services (agences, supports techniques d'OSB),
  - Dans le cadre des demandes de niveau 1 et 2, vous serez amené à renseigner nos clients (bailleurs sociaux et syndics) sur les spécificités de l'individualisation des frais de chauffage et à répondre à leurs questions sur les calculs établis pour leurs logements,
  - Gestion des réclamations clients en lien avec l'individualisation des frais de chauffage.
- **Traitement des données :**
  - Produire des bordereaux de consommation de chauffage et de répartition des frais,
  - Assurer le lien avec nos agences pour être en mesure de produire les documents attendus par nos clients et alerter sur les difficultés rencontrées.

**Et parce que vous êtes le candidat idéal,** De formation Bac+2, vous justifiez d'une réelle expérience dans le secteur des centres de relation clients dans une fonction de gestionnaire back office et front office.

Les qualités recherchées chez le candidat sont le sens du service au client et aisance dans la relation client par téléphone et par mail – savoir travailler en équipe et le sens de l'effort au service du collectif – savoir-faire et savoir-être - excellent relationnel – aisance avec les chiffres – appétence et curiosité d'apprendre dans des nouveaux domaines – sens de l'organisation, aptitude à gérer des situations complexes et capacité à gérer l'urgence.

## ON N'A PAS FINI DE VOUS CONVAINCRE ?

Nous vous proposons également des tickets restaurant, un Comité Social et Economique et une mutuelle familiale.

*Et parce qu'OCEA Smart Building est une société engagée, elle a signé un accord RSE et poursuit, sa volonté de favoriser l'embauche des personnes en situation de handicap.*



**N'attendez plus et faites nous parvenir votre candidature en 1 click** en envoyant votre CV et lettre de motivation par mail à : [recrutement@oceasb.com](mailto:recrutement@oceasb.com) en mentionnant la référence CHSUPCLI/2021/69