

PROFIL DE POSTE

ORGANISME :

S M D 3

SYNDICAT MIXTE DEPARTEMENTAL POUR LA GESTION DES DECHETS
MENAGERS ET ASSIMILES DE LA DORDOGNE

Service Public Industriel et Commercial (SPIC) de 509 agents

Assure la collecte, le transfert, le transport et le traitement des déchets du département de la
Dordogne (près de 400 000 habitants)

Postes : **2 CHARGES (ES) de Relation Usagers (H/F) CDD DE 6 MOIS DROIT PRIVÉ**

Postes à temps complet 35h - 1941 € bruts mensuels

(Participation mutuelle et prévoyance)

Lieu de travail : Siège du SMD3 – COULOUNIEIX CHAMIER

CONTEXTE DU RECRUTEMENT

Dans le cadre de la mise en place de la Redevance Incitative (RI), le SMD3 recrute 2 Chargé(e)s de Relation Usagers.

Sous l'autorité du Directeur Commercial et Relations Usagers et du Superviseur du Service Usagers le (la) chargé(e) de relation usagers gère les interactions avec les usagers (appels téléphoniques, e-mails, courriers, accueil en permanence). Le travail s'effectue en bureau ouvert (open-space).

Les missions :

- Renseigner les usagers (particuliers, entreprises, administrations, associations), vérifier la recevabilité des demandes et enregistrer les données dans les systèmes d'informations appropriés
- Enregistrer les nouveaux arrivants, mettre à jour les dossiers des usagers en fonction des informations communiquées par ces derniers (déménagement, changement de composition foyer, etc.)
- Apporter du conseil et des informations utiles aux usagers (outil de réduction des déchets, consignes de tri...)
- Répondre aux réclamations dans le respect des procédures et des objectifs fixés de qualité et de délai
- Gérer l'accueil des visiteurs
- Effectuer très ponctuellement des déplacements sur le département de la Dordogne (réunions ou permanences de proximité avec les usagers, enquêtes de satisfaction terrain...)
- Tous travaux nécessaires à l'exercice de ces missions

PROFIL RECHERCHE

- Capacité à appréhender les besoins et les comportements des usagers
- Bonne écoute
- Bonne qualité rédactionnelle, maîtrise du français écrit (orthographe, grammaire)
- Capacité à s'exprimer à l'oral, bonne élocution
- Aisance avec l'outil informatique : bureautique et logiciels métier
- Maîtrise de soi, bien réagir aux appels téléphoniques d'usagers mécontents
- Capacité à travailler en équipe, au cœur du Centre d'Appels
- Rigueur dans le traitement des dossiers

Formation souhaitée : Bac + 2 (ex : BTS NDRC), ou expérience professionnelle dans la relation client, en tant qu'assistante de direction, ou encore dans le secrétariat commercial....

NB : La maîtrise de l'anglais ainsi qu'une bonne connaissance géographique de la Dordogne sont des atouts supplémentaires pour le poste.

Date de recrutement : immédiat

Candidature à adresser :

Les dossiers de candidature complets (CV et lettre de motivation) doivent être transmis à :

Monsieur le Président du SMD3
La Rampinsolle
24 660 COULOUNIEUX-CHAMIER

Ou par Courriel : recrutement@smd3.fr