

La Communauté de communes du Pays de Nay
29 000 habitants
Département des Pyrénées-Atlantiques (64) - Est Béarn

Recrute
Pour son service Eau et Assainissement
Conseiller gestion relation clientèle (H/F)

Poste permanent à temps complet (dispositif 36h annualisé avec pics d'activité)
CDI de droit privé (catégorie C)

Sous l'autorité directe de la responsable de l'unité Gestion Relation Clientèle, vous assurez les missions de conseiller à l'usager et la gestion administrative du service.

MISSIONS

Accueil et administration générale

- Assurer l'accueil physique, téléphonique, le traitement des mails et courriers ;
- Donner les premières informations aux questionnements des usagers, reformuler et formaliser les demandes ;
- Orienter, organiser les rencontres si nécessaire avec les tiers ;
- Traiter les réclamations.

Gestion Relation Clientèle

- Appliquer les procédures internes en matière de GRC ;
 - Saisir les données clientèle, établir et mettre à jour les dossiers des abonnés, gérer les contrats : résiliations et souscriptions, calcul des échéanciers, mise à jour de la base de données ;
 - Traiter les demandes arrivées via le i-client (mensualisations, nouveaux contrats, transmission de documents ...) ;
 - Obligation de tracer tous les échanges (courriers, mails, téléphoniques dans la base de données) ;
 - Participer au déploiement du logiciel et assurer un appui aux évolutions nécessaires ;
 - Enregistrer les interventions clientèles, assurer le suivi et l'analyse du retour réalisé par l'agent ;
 - Préparer et exécuter la facturation (estimative, fin d'année, fin de contrats) sur le logiciel métier :
- ☐ Actualisation quotidienne de la base de données, intégration des données de relève, contrôle des index, des consommations, des anomalies,
 - ☐ Mise en place des lots de facturations,
 - ☐ Création des rôles (mensualisés, non prélevés/prélevés, sphères...),
 - ☐ Contrôle des factures,
 - ☐ Création des fichiers nécessaires à l'édition,

- Envoi portail éditique.
- Préparer, assurer le suivi et le déploiement de la mensualisation ou prélèvement à échéance, production des échéanciers, saisie des mandats SEPA, traitement des rejets
- Assurer le suivi des impayés ;
- Élaborer des tableaux de reporting / de suivi ;
- Assurer le suivi du courrier entrant via le nouveau logiciel de gestion du courrier.
- Intégrer l'accueil mutualisé de la CC

PROFIL

Compétences techniques

- Maîtrise des techniques d'accueil et des règles de communication ;
- Maîtrise de l'outil informatique et du logiciel Oméga ;
- Maîtrise du logiciel Tourmaline/Dioptase ;
- Bonne connaissance des règles administratives ;
- Bonne connaissance de l'environnement territorial.

Savoir-être

- Méthode, rigueur, autonomie et sens de l'organisation ;
- Aisance relationnelle et goût pour le travail en équipe ;
- Capacités d'accueil et d'écoute, aptitude à repérer et réguler les conflits ;
- Sens de la réserve et de la discrétion ;
- Disponibilité et sens du service public.

DEPOT DES CANDIDATURES Adresser une lettre de motivation et un curriculum vitae détaillé à contact@paysdenay.fr pour transmission au Président OU par courrier
M Le Président- 250 rue monplaisir – 64800 BENEJACQ
Date limite de candidature : 05 Avril 2026
Prise de poste dès que possible