

Conseiller accueil distributeur (H/F), le premier contact

Diplôme préparé : Bac Pro Services ou Bac Pro Électrotechnique, Énergie, Équipements Communicants (ELEEC)

Vous allez devenir le premier contact des clients et vous découvrirez pas à pas une mission aux multiples facettes, entièrement tournée vers le service : le conseil clientèle. Accueil, accompagnement et orientation : vous apprenez à prendre en charge une étape cruciale du dialogue avec la clientèle. L'ouverture, la pédagogie et la rigueur seront bientôt vos points forts.

Votre métier au quotidien

C'est sur vous que repose la qualité du premier échange avec le client. Vous êtes formé pour pouvoir à la fois répondre à toutes sortes de questions et appliquer les principes du code de bonne conduite du distributeur : non discrimination, objectivité, transparence et confidentialité.

Au niveau des demandes de raccordement : vous recevez et déterminez leur nature, réalisez ou faites réaliser les devis, et en assurez la facturation et le recouvrement

Au niveau du suivi clientèle : vous êtes chargé d'enregistrer et de traiter les réclamations dans les systèmes d'informations appropriés à l'aide d'outils spécifiques, vous informez des nouvelles conditions de marché et réorientez les clients en fonction de leurs besoins.

Vos qualités

- Vous êtes **rigoureux**, vous aimez **travailler en équipe** et vous avez une bonne **qualité d'écoute**.

Votre niveau de formation pour préparer le diplôme

- Être titulaire d'un BEP des métiers de l'électrotechnique ou d'un BEP filière tertiaire
- Avoir accompli au moins la scolarité complète d'une classe de première

Quelles évolutions de carrière ?

Conseiller
accueil
distributeur
(H/F)

Responsable
accueil
distributeur (H/F)

Chargé d'affaires
réseaux (H/F)

Responsable
technique
clientèle (H/F)



Un métier exigeant... pilier de notre qualité de service ...au contact direct de la clientèle...

STÉPHANIE [Pantin (93)]

“J’ai appris à être rapide et efficace. Les demandes ne sont jamais les mêmes. Les situations et les interlocuteurs non plus. Il faut savoir s’adapter en permanence. Sans compter que la majorité des demandes sont à traiter instantanément. Nous travaillons dans l’urgence. Du coup, il faut savoir trouver très vite les bons mots, avoir un contact de qualité, être autonome et rigoureux aussi.

Concrètement, les demandes à traiter tout de suite arrivent sur une ligne d’accueil téléphonique spécifique. Il faut identifier immédiatement le besoin pour orienter vers le bon interlocuteur. Ensuite, on ouvre éventuellement un dossier d’affaire, et on renseigne le client sur les étapes et les délais de traitement. Enfin, dernier volet : le suivi des dossiers ouverts, on planifie et on coordonne les chantiers.

J’ai vite apprécié ce métier. C’est une activité plutôt exigeante mais très motivante par sa diversité. On n’a pas le temps de s’ennuyer.

Et puis la formation est solide. Autre avantage important - enfin, moi, c’est ce que je cherchais - : il y a des perspectives d’évolution et différentes voies sont possibles.”



Retrouvez-nous

sur www.erdfdistribution.fr

Rubrique “distribution d’électricité >
nous rejoindre”

ERDF - Electricité Réseau Distribution France
Tour Winterthur | 92085 Paris La Défense cedex
www.erdfdistribution.fr

ERDF - SA à directoire et à conseil de surveillance au capital de 270 037 000 euros - R.C.S. Nanterre 444 608 442