

cc energie sa est une entreprise suisse sise à Morat et disposant d'une filiale à Nidau, active dans le secteur des services relatifs à l'énergie. Fondée en 2005 avec **BKW** et **Groupe E SA** comme actionnaires, l'entreprise propose à ses clients sur le marché suisse une palette complète de services répondant aux besoins dans le secteur du service clientèle et des prestations de facturation.



Dans le cadre de la transformation de cc energie sa en plateforme de prestations énergétiques, nous recherchons pour notre site à Nidau :

## **Agent Customer Service Center CSC 100% (h/f)**

### **Vous placez le client au cœur de vos priorités**

Vous êtes l'interlocuteur des clients de BKW. Dans un domaine en constante évolution, vous répondez rapidement aux questions des clients par téléphone de manière compétente et fiable. Vous gérez de manière autonome tous les processus clients à l'aide d'outils de communication modernes. Vous prenez au sérieux les requêtes des clients, identifiez rapidement leurs besoins et veillez à les conseiller de manière optimale.

### **Votre mission / Vos tâches**

Vos tâches concernent les domaines suivants (celles-ci ayant été traitées par téléphones, e-mails, portail, fax et lettres - en français et en allemand) :

- Réception des avis d'emménagement, de déménagement et de départ des clients privés et PME de l'ensemble des délégations régionales de BKW, par téléphone, lettre et e-mail
- Elaboration de décomptes intermédiaires et finaux
- Traitement des requêtes de clients et fourniture de renseignements sur les offres de produits et de services de BKW
- Travaux généraux de correction de décomptes (annulations, factures périodiques)
- Réalisation de mutations au niveau des données maîtresses des clients
- Transmission des requêtes et des réclamations dans le domaine du conseil et de la technique

### **Votre profil**

Vous disposez d'une formation commerciale ou formation jugée équivalente et, si possible, d'une expérience professionnelle dans le domaine du service à la clientèle. Une formation comme Call Center Agent (diplôme) ou Agent-e de relation client (CFC) est un avantage. Vous travaillez de manière rigoureuse et autonome, et vous vous sentez à l'aise au sein d'une équipe dynamique. Votre capacité de communication vous permettront de conseiller les clients avec compétence et efficacité. Votre langue maternelle est le français ou l'allemand et vous maîtrisez parfaitement l'autre langue (parlé et écrit). Vous possédez de très bonnes connaissances de MS-Office.

### **N'hésitez plus**

Vous souhaitez assumer des responsabilités et développer vos compétences ? Nous vous proposons des conditions d'engagement attractives, des prestations sociales avantageuses ainsi qu'un environnement de travail dynamique. Si ce poste vous intéresse, envoyez votre dossier de candidature complet par e-mail à [jobs@ccenergie.ch](mailto:jobs@ccenergie.ch). Pour plus d'informations, n'hésitez pas à contacter Madame Selina Fasler, Assistant Human Resources, au 026 467 66 56.