



## La plateforme de services n°1 pour les énergéticiens en Suisse.

Dans le cadre de la transformation de cc energie sa en plateforme de prestations énergétiques, nous recherchons pour notre site à Nidau pour le 1<sup>er</sup> Mai 2018 des nouveaux collaborateurs en qualité de :

### **Conseiller à la clientèle 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 enthousiaste, 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 exigences grâce à votre écoute active.

#### **Votre mission / Vos tâches**

- Enthousiasmer les clients
- Répondre aux demandes écrites et téléphoniques en allemand et en français
- 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 possédez une attitude positive et vous vous enthousiasmez vous-mêmes ainsi que vos clients. Vos solides compétences en communication vous permettent de créer des expériences clients avec compétence et efficacité. 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 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**

Aimeriez-vous vous prendre plaisir à travailler, accepter vos responsabilités, apprendre et vous perfectionner? 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.