

## Poste : Responsable Animation Plateau clientèle

SICAP, énergéticien local à Pithiviers, agissant sur l'ensemble de la chaîne de valeur de l'énergie auprès de ses 27 000 clients, au croisement des enjeux de la transition énergétique. La SICAP assure de la production d'énergie renouvelable en propre, exploite son réseau de distribution d'électricité, commercialise l'énergie électrique. La SICAP est donc un énergéticien intégré ; cela lui confère un positionnement exceptionnel et le met en position favorable pour traiter les évolutions de son marché. La ville de Pithiviers, sous-préfecture du Loiret, se situe à 30 minutes d'Orléans et 1h00 de la Porte d'Orléans à Paris.

### Poste :

Vous êtes en charge de l'animation et du management du plateau clientèle « Particuliers et Petits Professionnels » du Fournisseur.

A ce titre vous avez la responsabilité de la qualité du parcours client fournisseur et êtes garant de la satisfaction clientèle sur ce segment.

### Missions :

- Management des conseillères clientèle (équipe de 5 personnes) : suivi au quotidien, entretien professionnel, formation, accompagnement, amélioration continue...
- Gestion des plannings, répartitions des tâches
- Participation au développement du nouveau SI client
- Optimisation et suivi de l'ensemble des process fournisseur et notamment du « parcours client »
- Création et tenue de tableaux de bord
- Traitement des dossiers émanant du MNE (Médiateur National de l'Énergie)
- Traitement commercial des clients en offre marché (réponse à Appel d'Offre, offre marché pour clients obligés, suivi de périmètre...)
- Interlocuteur privilégié de notre partenaire Alterna pour les offres commerciales associées au segment
- Garant de la qualité de la relation client « Particuliers et Petits Professionnels »
- Garant de la fluidité et du respect des process avec le GRD (Gestionnaire de réseau de Distribution)

### Missions transverses

- Participation à la communication externe de l'entreprise à la fois sur des aspects institutionnels et opérationnels : participation à l'élaboration de la politique, organisation, conduite d'actions ou ciblée clientèle.
- Participation à des groupes de travail transverses au niveau de l'entreprise

### **Profil recherché :**

De Formation Bac +3 minimum dans le domaine de la gestion clientèle et/ou commerciale, vous avez acquis une expérience significative en tant que manager. Toutefois, les candidatures ne présentant pas ce profil académique, mais dotées d'un potentiel évolutif et d'une expérience professionnelle d'au moins 5 ans seront également étudiées avec attention.

Des qualités naturelles de management sont indispensables pour mener à bien vos missions. Vous faites également preuve d'organisation, de rigueur, d'autonomie, d'innovation et le travail en équipe sont des qualités qui vous caractérisent.

Le poste est placé sous la responsabilité du Directeur Commercial et Clientèle

### **Conditions :**

- Package attractif variant selon profil et expérience, incluant salaire fixe et primes
- Intéressement pouvant aller jusqu'à 2 mois de salaire, abondements inclus
- Statut des Industries Electriques et Gazières (IEG)
- Un avantage tarifaire sur votre facture d'énergie
- Tickets Restaurants financés à hauteur de 50 %
- Un soutien financier pour votre vie de famille (prime naissance/mariage/PACS, forfait familial, aide aux frais de scolarité)

Le tout dans un environnement de travail agréable, stimulant et collaboratif.

### **Type de contrat :**

Poste en CDI à pourvoir à Pithiviers (45) dès maintenant.