

# CHARGÉ / CHARGÉE DE CLIENTÈLE



## Description

Le chargé ou la chargée de clientèle est le lien direct entre l'entreprise et ses abonnés. Il ou elle répond aux demandes, accompagne les clients dans leurs démarches administratives, gère les relations contractuelles et assure le suivi des abonnements. Ce métier exige un excellent sens relationnel, de la rigueur dans le suivi administratif et une bonne maîtrise des outils informatiques pour garantir la satisfaction et la fidélisation des abonnés.

## Activités principales

### Accueil et gestion des abonnés

- Assurer l'accueil physique et téléphonique des abonnés
- Gérer les abonnés entrants et sortants et mettre à jour leurs dossiers
- Traiter les réclamations et gérer les courriers

### Facturation et suivi administratif

- Établir et vérifier les factures
- Gérer les encassements et les modalités de paiement
- Suivre les dossiers avec le service recouvrement

### Communication et coordination

- Servir de liaison entre les différents services de l'entreprise
- Rédiger des fiches d'intervention et des comptes rendus
- Informer et conseiller les abonnés sur leur consommation et leurs démarches



## Compétences requises

### Compétences techniques

- Maîtrise des outils informatiques : CRM, Microsoft Office, logiciels internes
- Connaissance des procédures administratives et de facturation
- Capacité à gérer simultanément plusieurs dossiers et priorités

### Savoir-être et organisation

- Sens du relationnel et de l'écoute
- Rigueur et organisation pour le suivi des dossiers
- Patience, empathie et disponibilité pour répondre aux besoins des abonnés
- Capacité à travailler en équipe et à communiquer efficacement avec différents interlocuteurs

## Salaire

A partir de 2200 euros brut par mois .

## Formation

- DUT Gestion des entreprises et administrations, option gestion et management des organisations
- DUT Techniques de commercialisation
- BTS Conseiller de clientèle
- BTS Management commercial opérationnel
- BTS Négociation et digitalisation de la relation client



*En étant chargé de clientèle dans le domaine de l'eau, tu participes à la réalisation de l'objectif du développement durable du numéro 6, qui vise un accès universel et équitable à l'eau potable, à l'hygiène et à l'assainissement d'ici 2030, en particulier pour les populations vulnérables.*

Fiche élaborée dans le cadre du projet  
Skills 4 Water

