Conseiller Clientèle Acheminement

CARTE D'IDENTITÉ

40
c'est la moyenne d'âge des CCAA

68%
des CCAA ont un niveau CAP ou BAC

385
CCAA répartis sur toute la France



Retrouvez l'ensemble des fiches métiers sur

https://monparcourspro.grdf.fr

PROFIL RECHERCHÉ

• Vous avez une capacité d'analyse qui vous permet d'apporter des solutions adaptées.

• Vous êtes rigoureux.

• Vous faites preuve de tact et de diplomatie dans vos échanges avec les autres.

• Vous avez de bonne capacité d'écoute et de reformulation.

• Vous accordez de l'importance à la satisfaction des clients.

• Vous êtes prêt à vous adapter aux évolutions technologiques.

• Vous êtes force de proposition pour améliorer la performance de vos activités.

Pour comprendre le métier de Conseiller Clientèle Accueil Acheminement, il faut d'abord savoir que le rôle de GRDF est différent de celui des fournisseurs de gaz. Les clients sont libres de choisir leur fournisseur de gaz. GRDF n'est pas fournisseur de gaz (il ne vend pas de gaz) mais distributeur : il s'occupe de construire, entretenir et faire fonctionner le réseau de gaz. Quand un fournisseur a besoin d'une intervention chez son client, il fait une demande à GRDF, qui la traite et envoie si nécessaire un technicien sur le terrain. GRDF mesure les consommations des clients (relevé des index des compteurs) ;

GRDF transmet la consommation de chaque client à son fournisseur (qui enverra ensuite la facture au client). L'agence Accueil Acheminement Marché de masse intervient chaque fois que les fournisseurs font une demande qui n'est pas traitée de façon automatique par le système informatique. Elle intervient également sur la qualité des relevés (analyse des anomalies, redressements de consommations) et le traitement des réclamations.

Concrètement :

• Vous contribuez à la satisfaction des clients en traitant les demandes des fournisseurs au travers du système informatique «?Omega?».

• Vous les traitez : en les orientant vers le bon interlocuteur au sein de GRDF, en assurant un suivi.

• Vous utilisez le téléphone, les mails, les courriers papier et les bases de données informatiques pour traiter les diverses demandes.

• Vous recevez des appels téléphoniques des fournisseurs (et des clients dans des cas particuliers).

• Vous appelez le client dans certains cas, pour fixer un rendez-vous d'intervention, ou pour analyser une anomalie détectée lors du relevé des compteurs.

• Vous assurez la qualité du relevé en analysant les anomalies détectées (par appel client, analyse des bases de données, établissement le cas échéant d'un redressement et d'une facture).

• Vous enregistrez et répondez par écrit aux réclamations.

• Le téléphone et les applications informatiques spécifiquement liées au métier sont vos outils de travail quotidiens. Vous utilisez aussi les outils bureautiques classiques (mails, word, excel).

LES COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES

• Connaissance du référentiel métier Accueil Acheminement.

• Maîtrise des outils Accueil Acheminement.

• Aisance dans la relation téléphonique.

• Bonne compréhension du fonctionnement de l'ensemble de la chaîne (client, fournisseur, Accueil Acheminement, Cellule de pilotage centralisé, Technique clientèle etc.).

• Respect du code de bonne conduite.

FORMATION

COEUR DE MÉTIER

- Formation des nouveaux conseillers clientèle
- Formation aux applications clientèle pour les Conseillers de l'Acheminement
- OMEGA pour l'UCF
- Connaissance du catalogue des prestations GRDF
- Connaître et traiter le SE102
- Utiliser le calendrier de facturation QE

PERFECTIONNEMENT / RECYCLAGE

- Maîtriser la relation téléphonique
- Mise à niveau des connaissances gazières

REPÈRES ET CLASSIFICATIONS

QUELQUES ÉLÉMENTS DE RÉMUNÉRATION GLOBALE

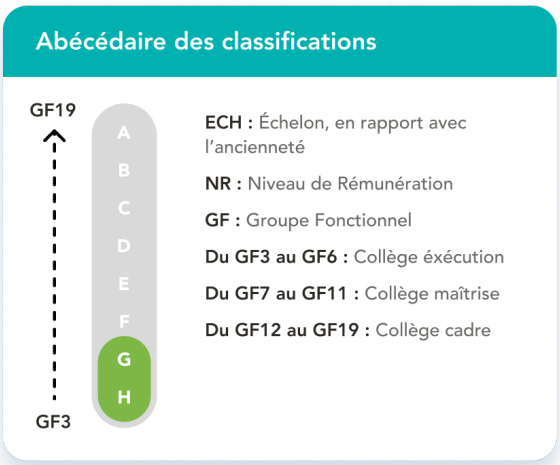
Niveau de responsabilité de l'emploi :
- plage H (conseiller, niveau exécution) ou

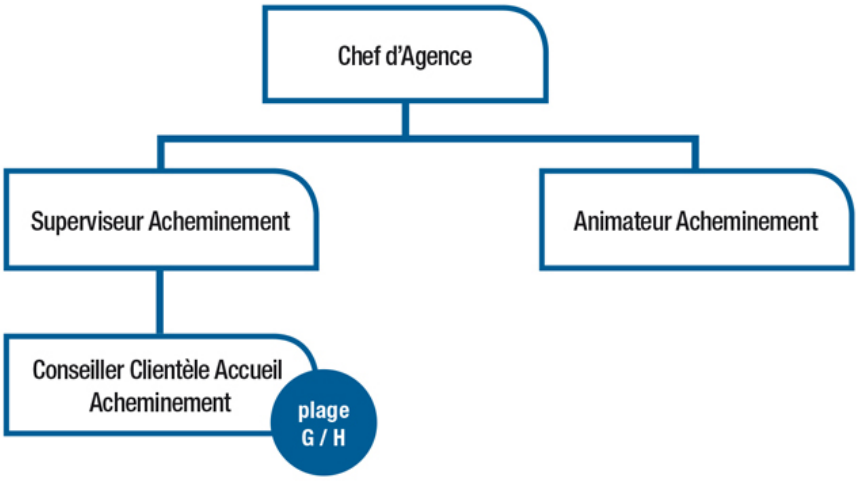
- plage G (Conseiller, niveau maîtrise)

La classification du CCAA est en moyenne? :
• GF6 NR90 ECH6

Repères rémunération :
• Rémunération fixe annuelle brute (13 mois) : moyenne à 27 687 €/an

• Exemples d'éléments de rémunération complémentaire : intéressement et abondement





Retrouvez l'ensemble des fiches métiers sur

https://monparcourspro.grdf.fr