



Offre d'emploi :

Conseiller.ère info énergie ALEC Lyon

CDD à terme imprécis - remplacement congé maternité - minimum 4 mois

Date de publication : le 22/10/2020

L'Agence Locale de l'Energie et du Climat de la Métropole de Lyon (ALEC Lyon) agit au quotidien auprès de tous les acteurs engagés dans des démarches de transition énergétique.

Son équipe pluridisciplinaire se partage entre 2 cœurs de métiers :

- L'accompagnement technique et stratégique des acteurs, grand public et professionnels, et de leurs projets (notamment en rénovation globale, efficacité énergétique, confort thermique, énergies renouvelables) ;
- L'animation du territoire, l'information et la sensibilisation à la maîtrise des consommations énergétiques.

L'Agence agit sur le territoire du Grand Lyon, soit 59 communes et plus d'1,38 millions d'habitants.

Rejoindre l'ALEC Lyon, c'est intégrer une organisation à but non lucratif et d'intérêt général, en forte croissance, une équipe dynamique au service des citoyens et de l'ensemble des acteurs locaux. L'ALEC Lyon propose des missions variées pour relever les défis de la transition énergétique et du changement climatique.

L'ALEC Lyon est la cheville ouvrière d'une politique publique ambitieuse qui permet la rénovation énergétique des logements : <https://www.alec-lyon.org/nos-services/conseil-technique-en-batiment/ecorenov/>

Détails des principales missions :

Sous l'autorité de la Responsable de l'accueil Info Energie, vous aurez pour missions de :

- Traiter les contacts entrants (téléphone, mail et webforms) selon les priorités qui vous seront données ;
- Comprendre et qualifier les demandes des usagers ;
- Les informer sur les aides financières et les démarches réglementaires liées à la rénovation ;
- Leur fournir un premier niveau d'informations sur les gestes de rénovation énergétique ;
- Les orienter vers les bons interlocuteurs ;
- Prendre des rendez-vous pour des conseils approfondis ;
- Documenter l'outil CRM ;
- Participer à la mise à jour du site internet Info Energie ;

- Contribuer à l'amélioration continue de la qualité, du monitoring et du reporting du service ;
- Contribuer aux évènements de sensibilisation destinés au grand public ou aux professionnels : stands, ateliers, visites de sites... ;
- Appuyer d'autres missions selon les besoins.

Profil recherché

- Formation Bac pro à Bac + 2 de type Négociation et Relation Client ; Techniques de Commercialisation et Technico-Commercial ;
- Première expérience professionnelle probante de téléconseiller, dans le domaine de la relation et du service client et/ou de support technique type Help desk, Info line, traitement de réclamations, et de préférence dans un environnement technique ;
- Expérience souhaitée dans le domaine de l'énergie (par ex : conseil et service clientèle chez des fournisseurs / distributeurs d'énergie) ;
- Appétence pour les questions énergétiques ; compréhension des enjeux du changement climatique et de la transition écologique ; adhésion et envie d'agir dans ce domaine ;
- Maîtrise de la Gestion de contacts multicanaux (téléphone, mail, webforms, chats)
- Maîtrise d'outils de CRM et de bureautique ;
- Aisance à l'oral et à l'écrit ;
- Sens de la qualité de service, aisance dans le contact avec tout public, maîtrise de soi, capacité de reformulation et synthèse, sens du travail en équipe.

Conditions de travail

- CDD à terme imprécis (remplacement pour cause de congé maternité – minimum 4 mois), à pourvoir dès que possible ;
- Formation interne assurée sur les aides financières et la rénovation de la maison individuelle ;
- Rémunération selon profil et expérience ;
- Prise en charge de 50% de l'abonnement de transport ou indemnité kilométrique vélo ;
- Possibilité de mutuelle (prise en charge employeur à 60%) et prévoyance (100%) ;
- Tickets restaurant (prise en charge employeur à 60 %) ;
- 37h30 de travail par semaine avec un Jour de Repos par mois ;
- Poste basé à Lyon : disponibilité occasionnelle soirs et week-ends ;
- Poste non cadre.

Postuler au plus tard le 04/11/2020 à 17h

Adresser CV et lettre de motivation, avec vos prétentions salariales, à emploi@alec-lyon.org en mentionnant dans l'objet de l'email le poste.

Les candidats non-contactés avant le 12/11/2020 pourront considérer que leur candidature n'est pas retenue.