

# Bachelor – Customer Incident Management Specialist (H/F/X)

Vous êtes passionné·e par les défis de la transition climatique, l'économie circulaire et les processus de transformation alors rejoignez notre équipe pour participer au nouvel élan de l'Agence régionale pour la propreté, Bruxelles-Propreté.

En effet, Bruxelles-Propreté, de par ses activités de collecte, de nettoyage et de valorisation des déchets-ressources, exerce un rôle central pour améliorer notre cadre de vie et répondre aux enjeux sanitaires, environnementaux et socio-économiques de la Région de Bruxelles-Capitale.

L'agence est un organisme para régional placé sous l'autorité du ministre de tutelle du Gouvernement de la Région.

## Vos défis

Au sein de notre service commercial, vous prenez en charge les problèmes liés à des contrats commerciaux qui n'ont pas pu être résolus en première ligne, par notre call center.

Dans ce cadre, vous écoutez les commerçants qui ont un contrat avec l'Agence et identifiez le problème et le service concerné.

Plus précisément :

- Vous vous assurez que la plainte est enregistrée ;
- Vous récoltez l'ensemble des informations disponibles pour bien comprendre la situation et pour la restituer correctement aux services concernés ;
- Vous analysez la cause du dysfonctionnement et contactez les services concernés afin qu'une solution intervienne le plus rapidement possible (\*) ;
- Vous prenez contact avec les délégués commerciaux, vos collègues du département Client (Customer care), les autres services impliqués (opérationnel, recouvrement, informatique...) et collaborez de manière efficace avec eux ;
- Vous veillez à ce que la demande du commerçant soit traitée dans les meilleurs délais par les services concernés ;
- Vous informez le client du suivi qui est donné en interne à sa plainte.

De manière plus générale :

- Vous proposez des plans d'actions globaux basés sur des actions correctrices et des actions préventives ;
- Vous faites des propositions d'améliorations (outils, process ...) ;
- Vous réalisez des reportings sur le traitement des incidents.



BRUXELLES-PROPRETÉ



**propreté.brussels** 

*Tous unis pour que Bruxelles soit belle !*

- Vous participez activement à l'augmentation du nombre de clients et de la qualité de service fourni
- Vous contribuez à l'amélioration continue des systèmes de gestion des plaintes

(\*) à titre d'exemple :

- S'il s'agit d'un problème de facture non reçue, vous contactez vos collègues pour demander qu'un duplicata soit envoyé au commerçant
- S'il s'agit de déchets commerciaux qui n'ont pas été collectés, vous contactez le service opérationnel pour qu'un rattrapage soit programmé le plus vite possible

## Vos talents

- Vous êtes titulaire d'un diplôme de bachelor obtenu dans l'enseignement belge ou d'une équivalence de diplôme obtenu à l'étranger délivrée par la Fédération Wallonie-Bruxelles ou de la Communauté flamande.
- Vous avez une parfaite connaissance du français (oral et écrit). La connaissance du néerlandais est un atout.
- Vous êtes doté-e d'excellentes capacités organisationnelles et d'une bonne gestion des priorités
- Vous pouvez prétendre à minimum 2 ans dans une fonction similaire et dans la gestion de clients
- Vous êtes flexible, orienté-e client et solution, empathique et communicatif-ve
- Vous avez une grande capacité d'écoute, d'analyse et de persuasion
- Vous êtes rigoureux-se, structuré-e et avez une forte capacité d'adaptation
- Vous disposez d'une dextérité dans l'utilisation simultanée de plusieurs logiciels (CRM)
- Vous avez le sens de l'initiative et de l'assertivité
- Vous respectez les deadlines et êtes précis-e
- Vous êtes dynamique, enthousiaste et team Player

## Nous vous offrons

Bruxelles-propreté vous offre un contrat à durée déterminée de 2 ans correspondant au barème du grade de bachelor/graduat.

Ce package salarial est assorti de nombreux avantages extra-légaux et interventions du service social, notamment :

- congés payés (double pécule de vacances)
- prime de fin d'année
- chèques repas
- prime de productivité
- prime à la vie chère pour les habitants de Bruxelles
- assurance hospitalisation (gratuite pour l'intéressé-e et intervention pour le noyau familial)
- libre parcours STIB et remboursement total des frais de transport SNCB
- Possibilité de télétravail



BRUXELLES-PROPRETÉ



**propreté.brussels** 

Tous unis pour que Bruxelles soit belle !

Une simulation salariale pourra vous être communiquée sur demande.

## Intéressé·e ?

Envoyez votre curriculum vitae accompagné d'une lettre de motivation à l'attention de Serge Dom, Attaché Recrutements en mentionnant la référence "bachelor customer incident SUPCC/2022" par courrier électronique : [serge.dom@arp-gan.be](mailto:serge.dom@arp-gan.be)

*Bruxelles-Propreté promeut la diversité et encourage les personnes avec un handicap à poser leur candidature.*



BRUXELLES-PROPRETÉ



**propreté.brussels** 

*Tous unis pour que Bruxelles soit belle !*