

**Cahier des tâches**  
***Collaborateur(trice) administratif(ve) et commercial(e)***  
***"Espaces Clients"***

### Désignation de la fonction

- Collaborateur(trice) administratif (ve) et commercial(e) pour nos Espaces Clients rattaché (e) à la division Service Clients

### But de la fonction

- Accueillir, conseiller et renseigner les clients sur l'ensemble de nos prestations et produits au sein des Espaces Clients
- Promouvoir les prestations commercialisées par Sierre-Energie et ses sociétés partenaires

### Insertion de la fonction

#### Fonction directement supérieure hiérarchiquement

- Chef de la division Service Clients

#### Fonctions directement subordonnées

#### Liaisons fonctionnelles permanentes

- Division télé-réseau
- Département technique
- Département administratif

### Procédures de suppléance

#### Suppléance assurée pour

- les collaborateurs du service clients:  
*Espaces clients;*  
*Réception/centrale téléphonique;*

#### Suppléance assumée par

- les collaborateurs du service clients

## **Tâches principales**

- Effectuer toutes les activités liées à nos "Espaces Clients " (Sierre et Montana) selon le planning établi (y compris le samedi matin);
- Conseiller et renseigner nos clients sur l'ensemble de nos prestations, les tarifs, les questions et modalités de facturation et de paiements;
- Promouvoir auprès des clients actifs et potentiels les prestations offertes par Sierre-Energie et ses sociétés partenaires;
- Participer aux activités de démarchage de la clientèle (prospection, fidélisation, conseils);
- Maintenir à jour les différentes bases de données "clients";
- Enregistrer les demandes de mutations et y donner toute suite utile;
- Exécuter les tâches administratives courantes liées à la fonction;
- Collaborer avec les autres divisions pour relayer les demandes particulières des clients;
- S'assurer en permanence de la sauvegarde des intérêts de l'entreprise ainsi que des autres sociétés gérées par Sierre-Energie S.A.

## **Autres tâches**

- Etablir des relations de confiance avec les clients;
- Veiller à sa propre formation et proposer au supérieur les actions à entreprendre;
- Prendre en compte dans ses activités les dispositions susceptibles de diminuer l'impact de l'entreprise sur l'environnement;
- Faire parvenir au supérieur toute suggestion susceptible d'améliorer le fonctionnement de l'entreprise;
- Donner une bonne image de l'entreprise dans toutes les activités;
- Réaliser tous les travaux ordonnés par le directeur ou le supérieur hiérarchique.

## **Compétences particulières requises**

- Sens des relations avec la clientèle, empathie, facilité de communication dans les relations humaines
- Capacité d'assimilation rapide des règlements, observation des prescriptions, des conventions, des tarifs et autres directives internes
- Intérêt pour les nouvelles technologies (multimédias)
- Sens des responsabilités et des priorités
- Autonomie et organisation personnelle du travail
- Souplesse dans les horaires de travail.

## **Formation et connaissances professionnelles**

- Formation commerciale, administrative, et/ou technique
- Excellentes connaissances des procédures informatiques + outils bureautiques
- Maîtrise des règlements et tarifs
- Bonnes connaissances des procédures administratives de l'entreprise
- Langue maternelle française ou allemande avec de très bonnes connaissances de la seconde langue
- Bonnes connaissances de l'anglais
- Connaissances géographiques des réseaux desservis.

Sierre, le 01.02.2019