

Description du poste

Pays	France
Régions	Grand-Est
Départements	Marne (51)
Ville	6 rue Edouard Mignot Reims
Famille professionnelle / Métier	COMMERCIAL ET CLIENTELE - Relations clients et développement commercial
Intitulé du poste	ALTERNANCE - BTS NDRC - Conseiller / Conseillères clients H/F
Type de contrat	Alternance
Description de la mission	

Notre principale préoccupation, c'est votre réussite !

Cette année, soyez l'un des 4 000 étudiants qui feront leur alternance dans le groupe EDF (du CAP au Bac +5) !

Au sein d'un environnement concurrentiel, la Direction Commerce assure la vente d'offres de fournitures et de services énergétiques. Elle relève au quotidien des défis commerciaux tels que conquérir de nouveaux clients, investir de nouveaux marchés et maintenir une relation client humaine et numérique fondée sur la confiance.

Votre challenge : Contribuer à la **SATISFACTION** de nos clients et **DEVELOPPER** les ventes !

L'équipe du Centre de Relation Client Particuliers, basée à Reims (51), recherche 5 apprentis Conseillers Relation Clients préparant un BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) en alternance pour une durée de 2 ans. Vous serez intégré (e) à une équipe de Conseillers en charge de la relation avec les clients particuliers en front office téléphonique.

Vos missions : Accompagné(e) de votre tuteur(trice) qui suivra votre montée en compétence et vous guidera tout au long de votre formation, vous serez en charge...

- **Vous Accueillez et Conseillez** les clients par téléphone, mails, courriers ou Internet

- **Vous Répondez** à leurs demandes et réclamations (déménagement, résiliation, dépannage, explication de facture...), et contribuez à la résolution de demandes complexes,

- **Vous Réalisez** la vente d'offres et de services,

- **Vous Identifiez** les opportunités de développement commercial en lien avec les besoins de vos clients.

Vos missions vous permettront de monter en compétences et de gagner en autonomie sur la gestion de vos portefeuilles clients. A la fin de votre alternance, vous maîtriserez votre discours clients grâce à une approche différenciée : réclamations, gestion du back-office, prospection.

Votre alternance vous permettra d'acquérir une solide formation et expérience, au sein d'une équipe de professionnels qui développe quotidiennement le travail collaboratif et qui sera pour vous un vrai tremplin d'avenir.

Découvrez-le en image :

#AlternanceEDF - Découvrez Mathieu, alternant en techniques de commercialisation (https://youtu.be/bfW5P_epk70)

Durée du contrat : 24 mois

Profil souhaité

Vous êtes titulaire d'un BAC, et préparez un BAC+2 (BTS NDRC) ?

- Vous êtes attiré(e) par la vente et les challenges commerciaux ?
- Vous êtes à l'écoute, doté(e) de bonnes capacités relationnelles et vous savez vous adapter aux besoins de vos clients ?
- Vous êtes motivé(e) par le travail en équipe dans un environnement évolutif ?
- Vous maîtrisez la langue française et êtes à l'aise à l'écrit comme à l'oral pour communiquer à distance (téléphone, digital...) ?
- Vous êtes incollable sur les outils bureautiques ?

Dans le cadre de votre contrat, vous pourrez bénéficier, selon votre situation, de différentes aides (logement, transport, ...), proposées par l'entreprise, conformément aux notes en vigueur.

Le courant passe entre nous ?

Alors POSTULEZ en joignant votre CV, une lettre de motivation et vos relevés de notes des deux dernières années !

Si votre candidature est présélectionnée, EDF vous enverra un lien via notre partenaire **Visioalent** vous invitant à **réaliser votre entretien par vidéo différée**, afin de vous connaître au-delà de votre CV !

Voici les différentes étapes à passer dans notre process de recrutement si vous candidatez : analyse de votre CV, de votre lettre de motivation, un entretien par vidéo différée, une présélection en short list puis un entretien sur site avec le manager et les RH.

Conformément aux engagements pris par EDF SA en faveur de l'accueil et de l'intégration des personnes en situation de handicap, cet emploi est ouvert à toutes et à tous sous réserve de l'accord de la médecine du travail.

Date souhaitée de début de mission
Société

01/08/2022
EDF

Critères candidat

Niveau de formation	03 - BAC +2 / BAC +3
Compétences transverses	Capacité d'adaptation, Collaboration, Sens du client, Sens du résultat