

First Line Officer (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.

L'activité commerciale de Bruxelles Propreté compte aujourd'hui plus de 15.000 commerces, entreprises, écoles et associations actives à Bruxelles.

Votre défis

Au sein du Service Customer First Line et sous la direction de votre hiérarchie :

- Vous réceptionnez l'ensemble des demandes (appels, emails, tickets...) des clients professionnels ;
- Vous analysez et traitez de manière proactive et qualitative toutes les questions de vos interlocuteurs sur l'ensemble des produits et services ;
- Vous enregistrez et catégorisez toutes les demandes ;
- Vous traitez directement un certain nombre de demandes (sur base de catégorisations préalablement définies) : demandes de renseignements à propos des instructions de tri, agenda de collectes, etc ;
- Vous transférez vers d'autres équipes les plaintes, les demandes d'encodage ou les demandes commerciales ;
- Vous faites remonter l'information sur des sujets pertinents (besoins, attentes, réclamation du client) ;
- Vous contribuez à l'amélioration de la qualité et de l'efficacité du service ;
- Vous soutenez vos collègues quand le besoin s'en fait ressentir.

Vos talents

- Vous avez le sens du client, vous répondez aux questions des clients avec une bonne dose d'enthousiasme ;
- Vous êtes minutieux·se dans vos tâches administratives ;



BRUXELLES-PROPRETÉ



propreté.brussels 

Tous unis pour que Bruxelles soit belle !

- Vous avez une parfaite connaissance du français oral et écrit (orthographe et bonne aptitude rédactionnelle) ;
- Vous passez sans effort du français au néerlandais. L'anglais est un atout!
- Vous êtes prêt·e à apprendre les différents systèmes utilisés par l'agence (CRM, middle office...) ;
- Vous maîtrisez la suite MS Office ;
- Vous avez 1 à 2 ans d'expérience dans un environnement de contact avec la clientèle ;
- Vous êtes titulaire d'un diplôme de secondaire inférieur (CESI) ou supérieur (CESS) obtenu dans l'enseignement belge ou d'une équivalence de diplôme ou de niveau ;
- Vous êtes organisé·e, rigoureux·se, autonome, ponctuel·le, dévoué·e ;
- Vous êtes doté·e d'un esprit d'équipe, d'une grande motivation et d'enthousiasme ;
- Vous êtes conscient·e de représenter l'Agence ;
- Vous êtes respectueux·se des horaires et des procédures ;
- Vous êtes doté·e d'une curiosité intellectuelle et avez une bonne résistance au stress.

Nous vous offrons

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

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
- prime téléphoniste
- 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

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 "Firstline/2023" par courrier électronique :

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 !