

OFFRE D'EMPLOI

cibtp-idf.fr/nous-rejoindre 



Chargé.e de Correspondance

Dans le cadre du développement de nos activités, nous recrutons **un.e chargé.e de Correspondance** pour assurer le traitement et le suivi des demandes écrites des salariés et des entreprises du secteur du bâtiment.

Acteur clé du service *Relation clients*, vous apportez des réponses claires, personnalisées et conformes à la réglementation, tout en participant activement à l'amélioration continue des pratiques du service.

Description du poste

Traiter et sécuriser les demandes clients

- Analyser et traiter les courriers-mails des clients (salariés et entreprises du bâtiment),
- Apporter des réponses adaptées, fiables et compréhensibles,
- Assurer le suivi des dossiers de réclamation jusqu'à leur résolution,
- Garantir la mise à jour et la fiabilité des outils et bases de données.

Contribuer à la performance collective

- Respecter les délais et priorités de traitement,
- Participer au suivi des objectifs et indicateurs d'activité,
- Être attentif(ve) aux évolutions réglementaires et procédurales,
- Contribuer à la rédaction ou à l'évolution des procédures et modes opératoires.

Être force de proposition

- Identifier les axes d'amélioration des courriers et processus,
- Participer à l'optimisation et à la fiabilisation des pratiques du service.

Travailler en transversalité

- Collaborer avec les différents services de la Caisse pour apporter une réponse globale aux clients,
- Intervenir en appui sur des dossiers complexes ou sensibles nécessitant une expertise particulière.

Votre profil

Vos connaissances

- Sensibilité à la relation client et à la satisfaction des usagers
- Intérêt pour les environnements réglementés
- Compréhension des processus de gestion et de traitement des demandes

Vos compétences

- Excellentes capacités d'analyse et de synthèse
- Très bonne maîtrise de la communication écrite
- aisance avec les outils bureautiques et applicatifs métiers

Vos qualités

- | | |
|---|----------------------|
| • Fiabilité et sens des responsabilités | • Esprit d'équipe |
| • Autonomie et organisation | • Orientation client |

Contrat

- CDI
- Temps plein

Localisation

- CIBTP Île-de-France
- 75 015 Paris

Rémunération

- à partir de 26 000,00€ brut annuel sur 13 mois

Avantages

- Restaurant d'entreprise,
- Mutuelle groupe prise en charge par l'employeur à 70%,
- Remboursement du titre de transport à 50%,
- Télétravail à partir de 6 mois d'ancienneté,
- CSE,
- ... et la liste est non exhaustive...

Date de début prévue :

- à partir du 09/02/2025

Travailler à la CIBTP Île-de-France, c'est participer à une **mission d'utilité sociale** au service des professionnels du BTP, contribuer à la **protection des salariés et des entreprises** d'un secteur essentiel à l'économie française et évoluer dans une **organisation solidaire et collaborative**, où l'engagement et la compétence sont au cœur des réussites.

**Vous voulez rejoindre notre association? Envoyez votre CV à l'adresse mail
indiquée et venez nous découvrir : www.cibtp-idf.fr**