

# OFFRE D'EMPLOI

[cibtp-idf.fr/nous-rejoindre](http://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/emails 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](http://www.cibtp-idf.fr)**