

Conseiller Clientèle Accueil Acheminement (CCAA)



Conseiller Clientèle Accueil Acheminement (CCAA)

Le métier

Profil recherché

- Vous avez une capacité d'analyse qui vous permet d'apporter des solutions adaptées.
- Vous êtes rigoureux.
- Vous faites preuve de tact et de diplomatie dans vos échanges avec les autres.
- Vous avez de bonne capacité d'écoute et de reformulation.
- Vous accordez de l'importance à la satisfaction des clients.
- Vous êtes prêt à vous adapter aux évolutions technologiques.
- Vous êtes force de proposition pour améliorer la performance de vos activités.

Être Conseiller Clientèle Accueil Acheminement

- Pour comprendre le métier de Conseiller Clientèle Accueil Acheminement, il faut d'abord savoir que le rôle de GRDF est différent de celui des fournisseurs de gaz.
- Les clients sont libres de choisir leur fournisseur de gaz. GRDF n'est pas fournisseur de gaz (il ne vend pas de gaz) mais distributeur : il s'occupe de construire, entretenir et faire fonctionner le réseau de gaz.
- Quand un fournisseur a besoin d'une intervention chez son client, il fait une demande à GRDF, qui la traite et envoie si nécessaire un technicien sur le terrain.
- GRDF mesure les consommations des clients (relevé des index des compteurs); GRDF transmet la consommation de chaque client à son fournisseur (qui enverra ensuite la facture au client).
- L'agence Accueil Acheminement Marché de masse intervient chaque fois que les fournisseurs font une demande qui n'est pas traitée de façon automatique par le système informatique. Elle intervient également sur la qualité des relevés (analyse des anomalies, redressements de consommations) et le traitement des réclamations.

Concrètement :

- Vous contribuez à la satisfaction des clients en traitant les demandes des fournisseurs au travers du système informatique « Omega ».
- Vous les traitez : en les orientant vers le bon interlocuteur au sein de GRDF, en assurant un suivi.
- Vous utilisez le téléphone, les mails, les courriers papier et les bases de données informatiques pour traiter les diverses demandes.
- Vous recevez des appels téléphoniques des fournisseurs (et des clients dans des cas particuliers).
- Vous appelez le client dans certains cas, pour fixer un rendez-vous d'intervention, ou pour analyser une anomalie détectée lors du relevé des compteurs.
- Vous assurez la qualité du relevé en analysant les anomalies détectées (par appel client, analyse des bases de données, établissement le cas échéant d'un redressement et d'une facture).
- Vous enregistrez et répondez par écrit aux réclamations.

Le téléphone et les applications informatiques spécifiquement liées au métier sont vos outils de travail quotidiens. Vous utilisez aussi les outils bureautiques classiques (mails, word, excel).

REPÈRES SIRH

- Famille professionnelle n° 038 : Clients Fournisseurs
- Métier n° 1723 : Conseiller Clientèle Distributeur

CARTE D'IDENTITÉ DE L'EMPLOI*

- Vous êtes environ 385 CCAA dont 30% de CCAA senior.
- Votre moyenne d'âge est de 40 ans (moyenne total GRDF 43 ans au 31/12/2012).
- Presque 68% d'entre vous ont un niveau CAP ou BAC.

* Chiffres 2010

Compétences et horizons professionnels

Les compétences spécifiques au métier de Conseiller Clientèle Accueil Acheminement

- Connaissance du référentiel métier Accueil Acheminement.
- Maîtrise des outils Accueil Acheminement.
- Aisance dans la relation téléphonique.
- Bonne compréhension du fonctionnement de l'ensemble de la chaîne (client, fournisseur, Accueil Acheminement, Cellule de pilotage centralisé, Technique clientèle etc.).
- Respect du code de bonne conduite.

Formations cœur de métier

- Formation des nouveaux conseillers clientèle
- Formation aux applications clientèle pour les Conseillers de l'Acheminement
- OMEGA pour l'UCF
- Connaissance du catalogue des prestations GRDF
- Connaître et traiter le SE102
- Utiliser le calendrier de facturation QE
- Traiter un redressement d'index en gaz

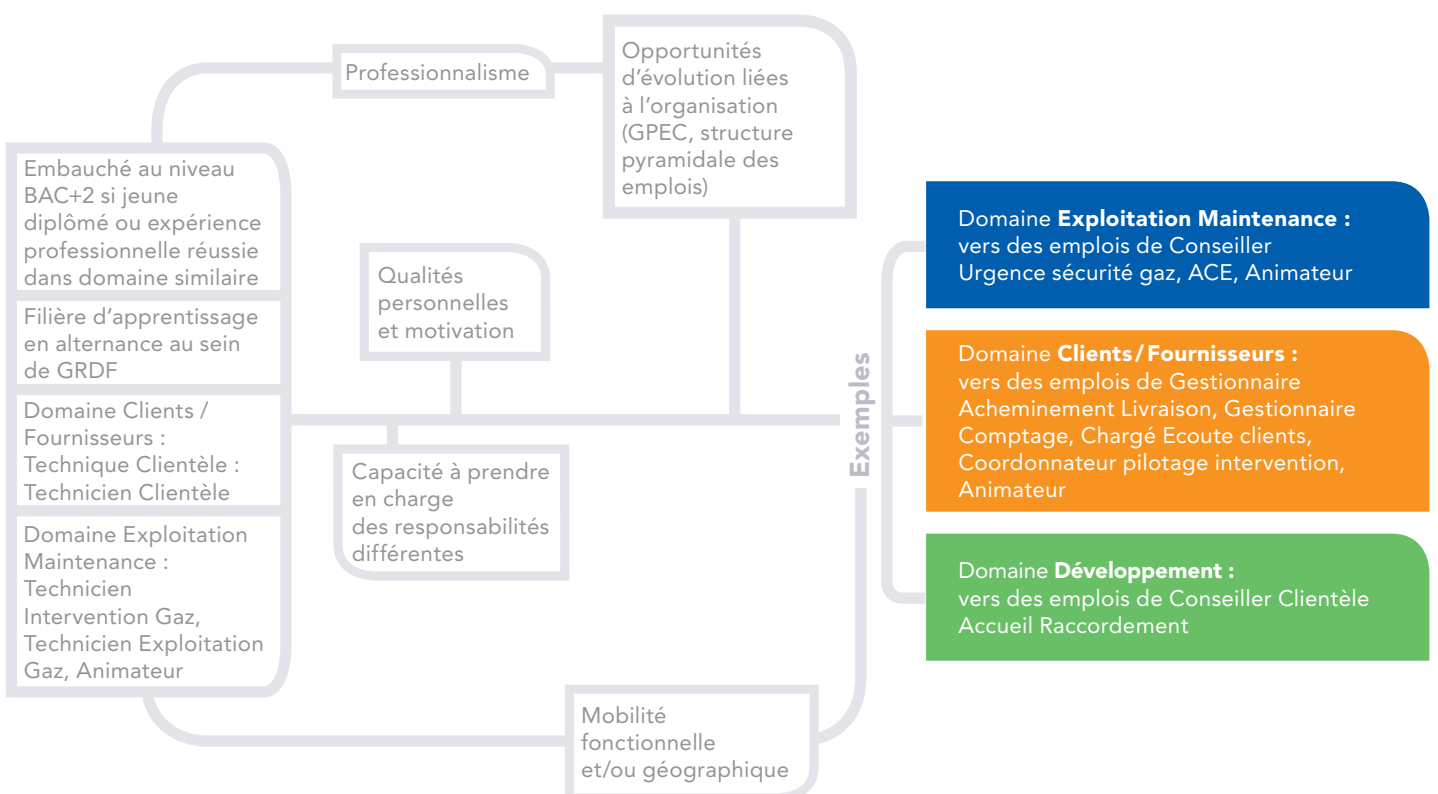
Formations de «perfectionnement/recyclage»

- Maîtriser la relation téléphonique
- Mise à niveau des connaissances gazières

Plus d'informations sur les parcours de formations techniques : voir <https://formergaz.grdf.fr>

Voir **UOF** : WLJ INTRANET, fonctions d'appui, RH transformation, GRDF et moi, je me forme, offre de formation, U.O. formation

Perspectives d'évolution professionnelle



GF19

Quelques éléments de rémunération globale*

A

Niveau de responsabilité de l'emploi :

- Plage H (conseiller, niveau exécution) ou plage G (Conseiller, niveau maîtrise)

B

La classification du CCAA est en moyenne :

- GF6 NR90 ECH6

C

Repères rémunération :

- Rémunération fixe annuelle brute (13 mois) : moyenne à 27 687 euros/an

D

- Exemples d'éléments de rémunération complémentaire : intéressement et abondement

E

* Données indicatives 2012

F

Abécédaire des classifications

G

ECH : Échelon, en rapport avec l'ancienneté

NR : Niveau de Rémunération

GF : Groupe Fonctionnel

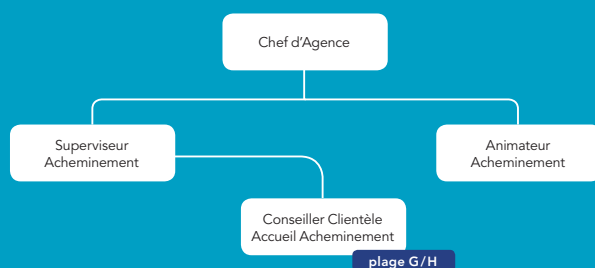
H

- Du GF3 au GF6 : collège Exécution

- Du GF7 au GF11 : collège Maîtrise

- Du GF12 au GF19 : collège Cadre

GF3



Lexique

ARG : Agence Réseau Gaz

ATCE : Appui Terrain Chef Exploitation

BEP : Brevet d'Enseignement Professionnel

BERG : Bureau d'Étude Régional Gaz

BEX : Bureau d'Exploitation

CAP : Certificats d'Aptitudes Professionnelles

CARAIBE : Application de consultation de l'ensemble de la cartographie gaz (représentation des réseaux à grande échelle et moyenne échelle, plan d'assemblage)

Carpathe : Logiciel de simulation du fonctionnement du réseau

CHSCT : Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail

CII GAZ : Collecte Intervention Incident Gaz

CI/CM : Conduite d'Immeuble/Conduite Montante

CE : Chef d'Exploitation

CPP : Carnet de Prescription au Personnel

CSR : Processus de Conduite et Surveillance du Réseau

CTT : Cellule Travaux Tiers

DUT : Diplôme Universitaire Technologique

ISG : Intervention Sécurité Gaz

GMAO : Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur

GTA : Gestion des Temps et Activités

MSG : Maintenance Spécialisée Gaz

O² : Outil de programmation des activités et de gestion des actes d'exploitation

ORIGAZ : ORganisation Intervention GAZ

PDA : Personal Digital Assistant

PE : Polyéthylène

RAMAG : Processus de Raccordement Marché d'Affaires Gaz

RACING : Processus Raccordement Individuel Gaz

RAR : Processus Réalisation des Adaptations du Réseau

RLC : Reconnaissance Locale de Compétence

SI : Système d'information

SIG : Système d'Information Géographique

SIRH : Système d'Information des Ressources Humaines

REX : Retour d'Expérience

TSF : Transfert des Savoir-Faire

Repères et classifications



Plein gaz
sur nos métiers