

VOUS AVEZ LE CONTACT FACILE ?

Collaborateur call center/ téléphoniste

Bruxelles-Propreté, acteur majeur en matière environnementale, participe à l'amélioration de la qualité de vie en région bruxelloise. Elle assure ses missions, la collecte et le traitement des déchets ménagers ainsi que le nettoyage des voiries régionales, en privilégiant le service au public. Elle joue un rôle éducationnel important auprès des habitant.e.s en les sensibilisant à leur rôle citoyen et en les accompagnant dans leurs gestes quotidiens de tri.

En croissance constante, l'Agence Bruxelles-Propreté compte presque 3000 travailleurs dont 85% sont employés à des missions opérationnelles et 15% à des missions administratives. 70 % sont contractuels et 30% sont statutaires.

Description du service call center

Le call Center est un service qui fournit des informations aux bruxellois. Ce service dépend de deux superviseurs.

Les tâches principales du service sont :

- Informer la population, les entreprises, commerces, administrations... au sujet des services de Bruxelles Propreté.
- Gérer les collectes spécifiques (encombrants, déchets de construction, déchets papiers, produits chimiques, déchets dangereux); installation et reprise des grands containers; transmission d'informations ; fixer les rendez – vous et gérer les plaintes concernant la collecte des encombrants.
- Diffusion d'informations relatives au tri.

Le service est constitué de 14 personnes. Il est accessible du lundi à vendredi de 8.00 à 17.30. Les jours fériés sont assurés sur base volontaire.

Profil

Formation et diplôme

- Minimum secondaire inférieur avec expérience probante dans une fonction similaire



BRUXELLES-PROPRETÉ



propreté.brussels 

Tous unis pour que Bruxelles soit belle !

Qualités fonctionnelles

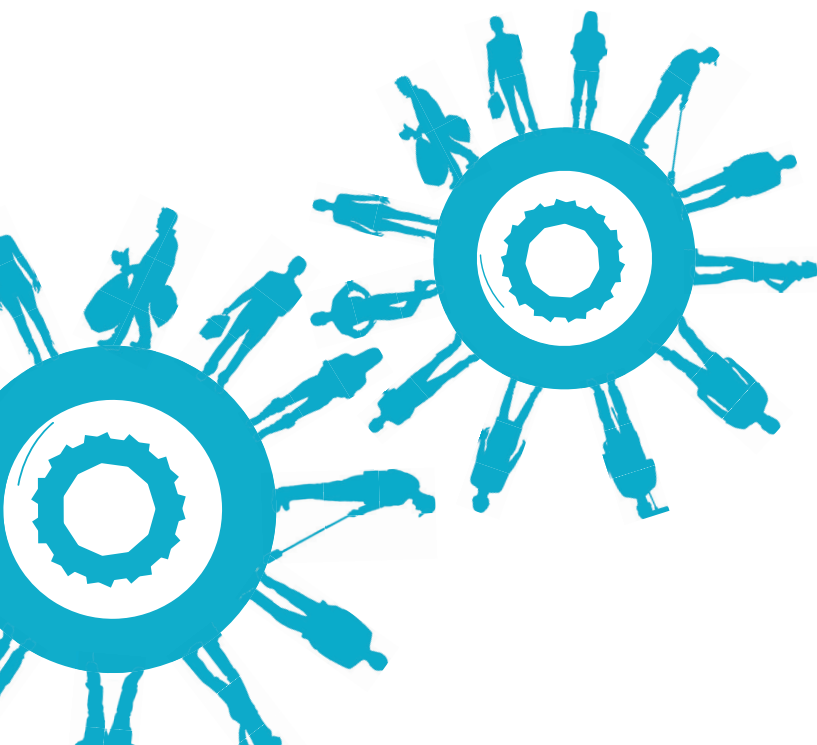
- Expérience : minimum 3 ans dans une fonction en call center.
- Informatique : Word : niveau de base
- Pouvoir s'adapter aux nouveaux logiciels notamment des programmes spécifiques développés pour l'agence : Paf (pour planifier les rendez-vous pour les collectes spécifiques), Capacity Monitor, AlloPronet
- Langues – la bilinguisme est indispensable: Néerlandais / Français: Orale : connaissance parfaite; écrite : bonne connaissance.

Qualités personnelles

- Donner une bonne impression au téléphone
- Empathie
- Discrétion
- Résistance au stress (calme et maîtrise de soi)
- Flexible au niveau des horaires

Intéressé·e ?

Vous pouvez envoyer votre curriculum vitae ainsi que votre lettre de motivation à l'attention de M. DOM Serge, Service des Ressources Humaines par mail : serge.dom@arp-gan.be



BRUXELLES-PROPRETÉ



propreté.brussels



Tous unis pour que Bruxelles soit belle !