

## **Gestionnaire de dossiers orienté client** (h, f, x)

**Niveau secondaire supérieur – à durée indéterminée**

Contribuer au développement de Bruxelles vous inspire ? Vous souhaitez mobiliser vos compétences pour un emploi bénéficiant à la collectivité et ayant une réelle plus-value sociétale ?

Bruxelles Fiscalité est une organisation jeune, dynamique et ambitieuse au service des Bruxellois·es. Notre objectif : mettre en œuvre la politique fiscale dans le souci du financement durable des services publics de la région. Notre devise : chaque Bruxellois·e, candidat·e et membre du personnel compte !

### **Votre profil**

- **Conditions de candidature**
  - Diplôme requis à la date limite d'inscription : diplôme de l'enseignement secondaire.
- **Compétences techniques**
  - Vous vous exprimez couramment dans votre langue maternelle, tant à l'oral qu'à l'écrit. Vous communiquez aisément et avec un souci pour l'utilisation correcte de la langue et du jargon.
  - Vous connaissez les techniques téléphoniques actuelles de communication avec les clients.
  - Vous pouvez rapidement vous familiariser avec le fonctionnement de Bruxelles Fiscalité et savoir vers qui vous tourner en interne pour les cas difficiles.
- **Compétences comportementales**
  - Vous accompagnez des clients internes et externes de manière transparente, intègre et objective, leur offrez un service personnalisé et entretenez des contacts constructifs.
  - Vous démontrez de la volonté et de l'ambition afin de générer des résultats et assumez la responsabilité de la qualité des actions entreprises.
  - Vous êtes motivé·e, flexible et très résistant·e au stress face à une charge de travail changeante.
  - Les nouvelles applications numériques ne vous font pas peur, mais éveillent votre curiosité.
  - Vous êtes responsable et orienté·e vers les résultats et les clients.
  - Vous travaillez de façon indépendante, mais aimez également travailler en équipe.
  - Vous êtes précis·e et ordonné·e et vous traitez les informations confidentielles avec la discrétion nécessaire.
  - Le service orienté client occupe une place centrale dans vos activités.
  - Vous avez confiance en vous et êtes capable de traiter les clients difficiles de manière professionnelle.
- **Atouts**
  - Vous avez une bonne connaissance de MS Office et pouvez travailler avec les outils informatiques. Une expérience avec SAP est un plus.
  - Une première expérience dans un poste similaire et/ou dans un environnement de service à la clientèle est un avantage.

## Vos missions

- Vous **communiquez** avec les redevables et les **informez** de manière fluide et conviviale.
  - Face-to-face au guichet ou par téléphone ;
  - Par écrit, par e-mail ou par courrier.
- Vous traitez et faites le suivi des **dossiers fiscaux** dans l'environnement SAP de Bruxelles Fiscalité.
  - Vous faites des recherches, vous établissez des liens et vous proposez des solutions orientées client.
  - Vous vous occupez de la correspondance et pouvez faire appel aux experts de chaque domaine.
- **Orientation client, travail efficace et informations correctes** aux citoyens sont au cœur de votre méthode de travail.
- Vous **organisez votre travail** et déterminez, en concertation avec votre direction et vos collègues, les priorités et l'ordre dans lequel vous allez effectuer vos tâches. Vous atteignez vos objectifs et veillez à ce que vos tâches soient réalisées dans les délais convenus.
- Vous travaillez **rigoureusement** et vous contrôlez votre propre travail pour éviter les erreurs.
- Vous participez aux **réunions de travail** avec l'équipe.
- Vous êtes prêt·e à vous renseigner sur les **nouveaux produits et processus** et à partager ces connaissances.
- Vous n'hésitez pas à faire des **suggestions** pour améliorer durablement les processus.
- Vous voulez prendre part à l'**histoire numérique** de Bruxelles Fiscalité et explorer avec vos collègues les applications numériques de service à la clientèle.

## Notre offre

- Un poste à responsabilités dans un environnement dynamique et plein de défis ;
- Une mission d'intérêt collectif, nécessaire au fonctionnement de la société bruxelloise ;
- Une rémunération de départ de minimum 29 824,86 EUR brut/an ;
- Une valorisation salariale de toutes les années d'expérience pertinentes ;
- Des chèques-repas (8 EUR/jour), prime de bilinguisme, abonnement STIB, trajets domicile/travail en transports publics pris en charge à 100 %, prime pour l'utilisation vélo, assurance hospitalisation ;
- Un confort de vie : 35 jours de congé, horaire aménageable, télétravail (jusqu'à 3 jours/semaine) ;
- Une offre de formations très large ainsi que des opportunités de développement et d'évolution ;
- Un parcours d'intégration interactif, spécifique et innovant ;
- Une stabilité d'emploi au sein d'une organisation jeune et ambitieuse.

Plus de détails sur nos avantages : [fiscalite.brussels/fr/jobs](https://fiscalite.brussels/fr/jobs).

## Envie de relever le défi ?

Vous pouvez postuler jusqu'au **03/12/2023** inclus.

Envoyez votre CV, une lettre de motivation et une copie de votre diplôme à [Job\\_bf@fisc.brussels](mailto:Job_bf@fisc.brussels), en mentionnant la référence : 2023/BF/gestionnairededossiers.

## Personnes en situation d'handicap et aménagement raisonnable

La diversité fait partie de notre ADN. Nous encourageons les personnes porteuses d'handicap à postuler et à nous communiquer les éventuelles adaptations nécessaires lors de la procédure de sélection. Pour en faire la demande, complétez le formulaire suivant et joignez-le à votre candidature.

[fiscalite.brussels/fr/doc/formulaire-demande-d-amenagement-raisonnable](https://fiscalite.brussels/fr/doc/formulaire-demande-d-amenagement-raisonnable).

## Contact

Administration :

Adresse :

Site web :

Service public régional de Bruxelles Fiscalité

Iris Tower – Place Saint Lazare 2, 1210 Bruxelles

[www.fiscalite.brussels](http://www.fiscalite.brussels)

**Suivez-nous sur**

