



# Chargé de relation clientèle

---

## Mission

Contribuer à la gestion de la relation client en assurant le traitement des demandes des clients (appels téléphoniques entrants et sortants, e-mails...)

## Place dans l'organisation

- Rattachement : Superviseur

## Relations externes

- Locataires

Profil	Possibilités de mobilité
<p>Formation : BAC à BAC + 2, en commerce/relation clients, économie ou immobilier</p> <p>Expérience : Conseiller clientèle en centre d'appels</p>	<p>Assistant accueil</p> <p>Assistant commercial</p> <p>Chargé de gestion locative</p> <p>Superviseur</p>



## Activités principales

### Analyse et orientation de la demande client

- Analyser le besoin du client, reformuler la demande pour s'assurer de sa bonne compréhension et déterminer le mode de traitement adapté (immédiat ou différé)

### Traitement immédiat de la demande client

- Traiter les demandes d'information et d'explication des clients (gestion locative, contrats, supplément de loyer, problèmes techniques, demandes de logements, commerces...)
- Procéder à des opérations administratives (mise en place de plan d'apurement, édition d'attestation, autorisation de délai de paiement, recherche de règlement, attestation CAF, lettre de désistement, demande de logement...)
- Enregistrer le traitement de l'appel dans l'outil informatique de gestion de la relation clients

### Traitement différé de la demande client

- Orienter la demande client vers l'acteur concerné par transfert ou par envoi de message via l'outil informatique

### Gestion des appels sortants

- Contribuer à la qualité de service en effectuant des appels sortants
- En collaboration avec le service demandeur et les superviseurs, participer à l'élaboration de la base de connaissances pour gérer la relation clients

### Tutorat

- Contribuer à l'intégration de chargés de relation clientèle en les tutorant, aux différentes étapes de leur prise de fonction, sur les process et les outils



## Compétences

<b>Techniques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser les techniques d'accueil physique et/ou téléphonique</li> <li>• Savoir analyser les demandes et renseigner et/ou orienter l'interlocuteur</li> <li>• Connaître les droits et devoirs du locataire liés aux contrats de location</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser les procédures liées à la gestion du contrat de location</li> <li>• Connaître les aspects techniques des bâtiments et équipements</li> <li>• Maîtriser les outils informatiques et digitaux</li> </ul>
<b>Transversales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir travailler en transversalité et en mode collaboratif</li> <li>• Savoir interroger et satisfaire les besoins des clients internes et/ou externes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adapter son discours à la situation et aux interlocuteurs</li> <li>• Maîtriser les techniques de gestion de conflit</li> <li>• Savoir gérer la charge socio-émotionnelle</li> </ul>