



Groupe ActionLogement

CHARGÉ.E DE RELATION CLIENTÈLE

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

CDD plein temps à durée variable selon besoin des services.

Possibilités de mobilité :

- Assistant.e accueil
- Assistant.e commercial.e
- Chargé.e de gestion locative
- Superviseur.euse

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

Place dans l'organisation

Rattachement :

- Superviseur

Relations externes :

- Locataires

Profil attendu

- Avoir validé une formation de Bac à Bac+2 en Commerce-relation clients / Economie / Immobilier
- Avoir une expérience professionnelle de conseiller clientèle en centre d'appels

Compétences techniques :

- Maîtriser les techniques d'accueil physique et/ou téléphonique
- Savoir analyser les demandes et renseigner et/ou orienter l'interlocuteur
- Connaître les droits et devoirs du locataire liés aux contrats de location
- Maîtriser les procédures liées à la gestion du contrat de location
- Connaître les aspects techniques des bâtiments et équipements
- Maîtriser les outils informatiques et bureautiques

Compétences transversales :

- Savoir travailler en transversalité et en mode collaboratif
- Savoir interroger et satisfaire les besoins des clients internes et/ou externes
- Savoir adapter son discours à la situation et aux interlocuteurs
- Maîtriser les techniques de gestion de conflit
- Savoir gérer la charge socio-émotionnelle

Pour candidater

Si vous êtes inscrit.e à la Mission Locale de Paris :

1. Positionnez-vous sur le Portail
2. Enregistrez votre cv et lettre de motivation en format Word dans le coffre-fort de votre compte.

Si vous n'avez pas activé votre compte, contactez votre conseiller.

Si vous n'êtes pas inscrit.e à la Mission Locale de Paris, inscrivez-vous !



**MISSION
LOCALE
DE PARIS**